Réseau BITUME :

Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés et/ou Exclus

Brussels netwerk van eerstelijnsinterventie voor gemarginaliseerde en/of uitgesloten gebruikers

Rapport d'activités 2022

Gestionnaire pour le collectif :

Emmanuelle MANDERLIER (coordinatrice)
0499/90.62.55
reseaubitumebxl@gmail.com
Siège social : Transit Asbl - rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

Table des matières

Introduction 4
Présentation du Réseau BITUME 5
1. **Historique** 5
2. **Description du projet** 6
   a. **Définition** 6
   b. **Le public cible** 7
   c. **Les objectifs** 7
   d. **Le cadre théorique** 7
   e. **Les particularités** 8
3. **Institutions partenaires** 9
4. **Entités composant le Réseau BITUME** 10
   a. **Organigramme** 10
   b. **Le groupe de terrain** 10
   c. **Le comité de direction** 11
   d. **La coordination** 11
5. **Cadre théorique et déontologique - Les outils** 12
6. **La gestion administrative et financière** 14
7. **Activités menées par le Réseau BITUME** 14
   a. **Les concertations de terrain** 14
   b. **Les immersions inter-institutionnelles** 21
8. **Evaluation des données relatives aux usagers selon la fiche d'inclusion** 21
   a. **Evaluation du profil socio-administratif** 21
   b. **Evaluation du profil de consommation, traitement médical et suivi psychologique** 25
   c. **Evaluation du profil judiciaire** 26
   d. **Evaluation des motifs d'inclusion** 27
   e. **Parcours de l'usager en termes d'orientation** 28
9. **Questionnaire de satisfaction du groupe de terrain** 30
10. **Témoignages du groupe de terrain** 31
11. **Perspectives d'avenir** 33

Conclusion 35

Annexes 37
Annexe 1 : Document de présentation 37
Annexe 2 : Consentement informé 44
Annexe 3 : Fiche d'inclusion 48
Annexe 4 : Mandat de participation 58
Annexe 5 : Charte éthique de partenariat 60
Annexe 6 : Règlement d'Ordre Intérieur 64
Annexe 7 : Document "Participation à une concertation d'un autre travailleur d'une institution membre autre que celui/ceux désigné(s) par le mandat de participation" 67
Annexe 8 : Document "Participation à une concertation d'une personne extérieure aux institutions membres" 69
Annexe 9 : Questionnaire de satisfaction sur le fonctionnement et l'animation des concertations cliniques 72
Annexe 10 : Accord de collaboration 77
Annexe 11 : Le document "Critères et procédure d'adhésion au Réseau BITUME" 81
Annexe 12 : Consentement informé pour les usagers inclus dans le Réseau BITUME et le Réseau WaB 83
Annexe 13 : Le document "RGPD" 88

Introduction

En 2014, une réflexion a émergé sur la création d'un réseau d'institutions facilitant les trajectoires d'accompagnement et de prise en charge des personnes en grande précarité. En effet, le constat suivant a été posé : malgré la multitude de services existants en région bruxelloise, certaines personnes sans-abris, cumulant souvent plusieurs problématiques, se retrouvent dans une situation d'errance récurrente.

A cette même époque, le Réseau WaB[1] (Wallonie Bruxelles), réseau actif en matière d'assuétudes, en place depuis une dizaine d'années, était dans une démarche de transposition de son modèle de fonctionnement.

De ce fait, des travailleurs des Asbl Transit, Source et Samusocial, ont vu une opportunité de mettre en place un réseau semblable au modèle WaB mais dans le domaine de la précarité en région bruxelloise.

En effet, une collaboration entre ces services préexistait et une relation de confiance optimale était bien présente. De plus, ces institutions partageaient la même sensibilité concernant la plus-value du travail en réseau et une filiation de deux de celles-ci (les Asbl Transit et Source) avec le Réseau WaB était déjà établie.

C'est donc dans ce contexte qu'est né le Réseau BITUME, Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés et/ou Exclus.

Comme le Réseau BITUME est une transposition du Réseau WaB, la manière de fonctionner, les outils et le rapport d'activités sont inspirés de ce qui existe pour ce dernier. Depuis sa création et encore aujourd'hui, une réelle collaboration existe entre les coordinations des deux réseaux, ce qui facilite le développement du Réseau BITUME.

Le début de cette année a encore été quelque peu impacté par la situation sanitaire liée au Covid19. Mais à partir du mois de mars, les concertations de terrain ont pu à nouveau être organisée en présentiel et petit à petit, les différentes activités du Réseau BITUME ont repris leur cours.

Dans ce rapport pour l'année 2022, nous commencerons avec un historique du Réseau BITUME et une description du projet. Ensuite, nous analyserons ses institutions partenaires, son organigramme ainsi que son cadre théorique et déontologique. Nous détaillerons alors la manière dont se déroule une concertation de terrain, nous étudierons les données statistiques recueillies depuis la création du réseau et la satisfaction des référents BITUME grâce à la passation d'un questionnaire. Nous terminerons par la mise en lumière du groupe de terrain de la plus-value apportée par le réseau ainsi que par les perspectives d'avenir.

[1] www.reseauwab.be

Présentation du Réseau BITUME

1. Historique

Fin 2014, les premières réflexions sur la création d'un réseau d'institutions de première ligne travaillant dans le secteur sans-abri émergent. Celles-ci proviennent de trois travailleurs de trois institutions distinctes à savoir :

- Kris Meurant, Coordinateur social – Transit
- Yaël Abdissi, Coordinateur social – Source, maison d'accueil 'la Rive'
- Bruno Rochet, Chargé de Mission Urgences Sociales – Samusocial

Suite à la possibilité de transposer le modèle du Réseau WaB, et vu que Transit et Source font déjà partie de celui-ci, le Samusocial participe à une concertation clinique WaB en janvier 2015. Le but est de pouvoir se positionner sur le fait de reprendre la manière de fonctionner de ce réseau pour le transposer au secteur sans-abri en région bruxelloise.

Cette expérience est concluante et il est donc décidé de commencer des groupes de travail avec les représentants des trois institutions à la base de ce projet. Le comité de coordination BITUME se met alors en place, soutenu par la coordinatrice de l'époque du Réseau WaB.

Ensuite, vient la phase de conceptualisation et de construction du projet. Celle-ci comprend :

- La définition du public cible et des objectifs ;
- L'évaluation de la faisabilité ;
- Les négociations intra-institutionnelles ;
- La délimitation des bases et des contours du projet ;
- La transposition et l'adaptation des outils et des concepts clés du Réseau WaB ;
- La construction du cadre méthodologique et déontologique.

Cette étape se fait également avec un réel coaching de la coordination du Réseau WaB de l'époque.

Pour terminer, il a été nécessaire de définir la fréquence des réunions et les modalités du Réseau BITUME ainsi que d'identifier les potentiels partenaires.

L'ouverture aux premiers membres s'est faite début 2016.

2. Description du projet

a. Définition

Le Réseau BITUME, **Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus**, existe donc **depuis 2015** et établit un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la région bruxelloise dans l'objectif de **définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge pour personnes sans-abri**[2]. Ce réseau s'adresse particulièrement aux usagers présentant une problématique complexe et/ou chronique ou une combinaison de celles-ci (telles que assuétudes, troubles psychiatriques, etc.).

La trajectoire d'accompagnement se construit autour de l'usager et de sa demande et entre les différents services d'aide représentés par les partenaires du projet. Les différents membres constituent ainsi un réseau de concertation, d'action, d'analyse de problématiques et d'intervention transversale de terrain.

La trajectoire d'accompagnement est co-construite sur base volontaire et de façon concertée entre le réseau et l'usager. Le bénéficiaire s'inscrit en tant qu'acteur principal au sein de ce processus, néanmoins il est absent physiquement de ces concertations. Dans un cadre déontologique strict – et notamment sous le couvert du secret professionnel partagé – le réseau cherche à dynamiser de la façon la plus pertinente, inédite et efficace (et dans les limites du possible) le projet d'accompagnement de l'usager.

Ce dispositif, pour rappel issu d'une transposition du Réseau WaB, constitue une approche innovante dans le paysage des outils et services d'aide aux publics victimes d'exclusions sociales aigües. En effet, le Réseau BITUME fonctionne de façon intégrée, le réseau étant préexistant. Les bénéficiaires y sont inclus au fur et à mesure, ce qui permet (dans un fonctionnement optimal) de travailler de manière pragmatique un grand nombre de situations lors d'une même réunion. Cette approche se différencie donc des modèles "classiques" de concertation réseau (qui se construisent principalement autour de situations individuelles sur lesquelles viennent ensuite se greffer différents intervenants) et de type "intervisions" (qui traitent parallèlement plusieurs situations différentes, mais uniquement de manière théorique).

Ce mode de collaboration a été créé par et pour des travailleurs de terrain, c'est ce qu'on appelle l'approche "bottom-up".

[2] Pour plus d'informations sur la notion de sans-abri : cf. Ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri du 14 juin 2018, Chapitre 1er, Article 2, 1°
http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2018061424

b. Le public cible

Le Réseau BITUME s'adresse à **toute personne adulte** (homme ou femme) **sans-abri et fréquentant le secteur sans-abri bruxellois**.

Cet outil cible **particulièrement les personnes avec lesquelles le travail d'accompagnement peut être plus "complexe"** du fait d'une **série de problématiques persistantes et souvent cumulées** (principe de bas seuil) qui ne répondent pas, ou plus, aux critères classiques du secteur.

Le bénéficiaire s'inscrit donc dans le projet sur base volontaire. La demande peut se présenter de manière explicite, ambivalente et/ou implicite.

La motivation au changement du bénéficiaire est donc une question importante mais ce n'est pas une condition sine qua non pour que celui-ci soit intégré au projet.

c. Les objectifs

Les objectifs concrets d'un tel réseau peuvent être de plusieurs natures mais ont pour dénominateur commun l'**amélioration de la qualité de vie** du public cible.

Dans une logique de "bas seuil", le principe est avant tout d'**endiguer l'errance de la personne**.

Il peut s'agir, par exemple, d'une entrée en logement, d'une admission en maison d'accueil ou en milieu hospitalier, de "se poser quelques temps" dans une structure de première ligne ou simplement de l'établissement d'un lien de confiance avec un partenaire du Réseau BITUME.

Dans tous les cas, l'idéal est d'apporter une réponse globale, adaptée à chaque situation et d'éviter notamment le "shopping institutionnel", la rupture de suivi ou l'épuisement de la personne et/ou de son propre réseau.

Il faut toutefois noter que le Réseau BITUME a pour objet de construire et/ou d'optimiser le réseau d'intervenants et non de constituer un passe-droit pour les bénéficiaires.

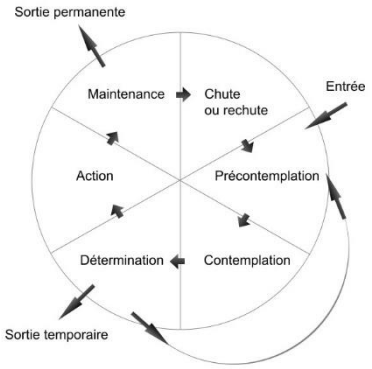
d. Le cadre théorique

Le cadre théorique du présent projet se base, par principe de transposition, sur celui du Réseau WaB. Les rencontres du Réseau BITUME sont organisées selon l'approche en systèmes intégrés (ISA, Integrated System Approach) de Georges De Leon. L'approche ISA vise à construire un réseau de services de soins qui a pour finalité le développement et le rétablissement complet de la personne toxicomane. Ceci se base sur le processus de changement continu développé par Prochaska & DiClemente ("process of change") afin de créer des objectifs intermédiaires adaptés au cheminement personnel de chaque usager de drogue(s).

Approche en systèmes intégrés (De Leon)[3]

10. Intégration + nouvelle identité
9. Continuation
8. Expérience
7. Sevrage
6. Prêt pour le traitement
5. Prêt pour le changement
4. Motivation intrinsèque
3. Motivation extrinsèque
2. Ambiguïté
1. Déni

Processus de changement continu (Prochaska & Di Clemente)[4]



e. Les particularités

Le Réseau BITUME possède toute une série de particularités qui peuvent être énumérées comme suit :

- Optimisation du travail en réseau avec les personnes marginalisées ;
- Transposition du modèle WaB ;
- Approche globale (psycho-médico-sociale) ;
- Principe de "bas seuil" d'accès ;
- Amélioration de la qualité de prise en charge ;
- Augmentation de la réactivité/souplesse de "prise en charge" ;
- Activation/renforcement de la continuité de suivi ;
- Action à temporalité variable (de l' "urgence sociale" à la "stabilisation/réinsertion") ;
- Mise en place de trajectoires d'orientation inédites et originales ;
- Recherche de l'autonomisation des personnes ;
- Limitation des orientations inadéquates ;
- Identification des facteurs d'échec et de chronicisation des problématiques ;
- Prévention du shopping institutionnel et de l'épuisement des services ;
- Dépassement de certains "blocages" (inter-)institutionnels ;
- Renforcement de la connaissance mutuelle des membres du secteur ;
- Complémentarité par rapport aux autres services et projets existants.

[3] Les étapes du changement de Georges De Leon, https://slideplayer.fr/slide/1324092/
[4] Modèle transthéorique « process of change » de Prochaska & Di Clémente, https://intervenir-addictions.fr/intervenir/le- cercle-de-prochaska-et-di-clemente/

3. Institutions partenaires

Urgences Sociales	**Samusocial (Poincaré – centre Louiza)**
Centre d'hébergement médicalisé	**Samusocial (Prince de Liège)**
Centre de crise et d'hébergement / Travail de rue pour usagers de drogues	**Transit**
Travail de rue	**Les éducateurs de Rue de Saint-Gilles**
	Infirmiers de rue
Services ambulatoires / centres de jour	**La Rencontre (Source)**
	Syner'Santé
	Aire de Rien
Maisons d'accueil pour hommes	**Foyer Georges Motte**
	Maison d'accueil les Petits Riens
	La Rive (Source)
	Home Baudouin
Maisons d'accueil pour femmes	**Porte Ouverte**
	Home du Pré
	Accueil Montfort
	L'Escale
Structures hospitalières / psychiatriques	**Hôpital Saint-Pierre (urgences, Unité 511)**
	Clinique Sans Souci

Parmi ces partenaires, on retrouve les 3 institutions fondatrices du Réseau BITUME à savoir Transit (les référents du centre de crise et d'hébergement étant accompagnés, depuis octobre 2019, par un représentant de l'équipe des éducateurs de rue), Source (la Rive et la Rencontre) et le Samusocial.

En plus des membres fondateurs, certaines institutions ont intégré le Réseau BITUME dès sa mise en place. Il s'agit de la maison d'accueil les Petits Riens, Syner'Santé et le Foyer Georges Motte.

Les autres partenaires ont rejoint le réseau petit à petit : Porte Ouverte en mai 2017, l'hôpital Saint-Pierre en juin 2018, le Home Baudouin en octobre 2018, les éducateurs de rue de Saint-Gilles en avril 2019, les Infirmiers de Rue en juillet 2019, le Home du Pré en décembre 2019, l'Accueil Montfort et l'Escale en janvier 2020, la Clinique Sans Souci en février 2020 et pour terminer, l'Aire de Rien (centre de jour des Petits Riens) en avril 2022.

Notons également que jusqu'ici les services du Samusocial assistant aux concertations étaient les Urgences Sociales et MediHalte. Suite à une réorganisation en interne, participent actuellement aux réunions mensuelles le site Poincaré, le site Louiza et le centre médicalisé (Prince de Liège).

La recherche de nouveaux membres reste un objectif pour le réseau et ses partenaires. Plusieurs contacts avaient déjà été pris en 2021 notamment dans le but d'augmenter le nombre de structures hospitalières mais la situation sanitaire avait quelque peu ralenti ce processus. Ce travail a donc continué tout au long de l'année 2022 et devrait aboutir dans le courant 2023.

Pour terminer, rappelons qu'il ne faut pas perdre de vue l'équilibre qui doit être trouvé entre le nombre de partenaires et l'organisation optimale des réunions mensuelles.

4. Entités composant le Réseau BITUME

Pour un fonctionnement idéal du Réseau BITUME, plusieurs entités sont nécessaires à savoir un groupe de terrain, le comité de direction et la coordination.

Chacune d'entre elles a un rôle et des fonctions bien spécifiques.

a. Organigramme

Nous pouvons constater, grâce à ce schéma, qu'actuellement, la coordination fait le lien entre le groupe de terrain et le comité de direction. Dans le futur, pour établir un lien direct entre ces 2 entités, il sera intéressant d'organiser une réunion annuelle commune.

b. Le groupe de terrain

Le groupe de terrain est composé de travailleurs de terrain des différentes institutions partenaires du réseau, appelés référents BITUME. Il s'agit d'intervenants psycho-médico-sociaux qui représentent donc une diversité de fonctions et également une variété de niveaux d'intervention.

C'est ce groupe qui, avec la coordinatrice, mène la concertation de terrain mensuelle et y élabore des trajectoires de vie pour les usagers inclus.

Quand les réunions mensuelles ont débuté, il a été proposé que les représentants des associations membres ne dépassent pas le nombre de trois. En effet, la présence simultanée de trois travailleurs d'une même institution n'était pas nécessaire. L'idée était de garantir une participation la plus régulière possible d'au moins une personne, sans affecter les besoins de l'institution et la mise en œuvre de ses missions originelles.

Dans la pratique, nous constatons qu'en général, une à deux personnes représentent une même institution et cela semble tout à fait suffisant. En moyenne, nous avons donc une vingtaine de travailleurs de terrain présents lors de chaque concertation mensuelle.

Les membres du groupe de terrain sont également les relais en interne au sein de leur institution en ce qui concerne le suivi des usagers (et ce, uniquement dans le cadre du secret professionnel partagé).

c. Le comité de direction

Le comité de direction est actuellement composé des directeurs / directrices des trois institutions fondatrices du Réseau BITUME à savoir :

- Muriel Goessens, Directrice Générale - Transit
- Murat Karacaoglu, Directeur - Source
- Fabienne de Leval, Directrice Opérationnelle – Samusocial (qui a quitté par ailleurs sa fonction en septembre 2022, un nouveau représentant est en cours de désignation)

Font également partie du Comité de Direction, au titre de suppléants de leur direction respective et/ou d'invités permanents (vu leur statut de fondateurs du Réseau BITUME) :

- Kris Meurant, Directeur du pôle psycho-social – Transit
- Bruno Rochet, Chargé de Mission Urgences Sociales – Samusocial

Le rôle de ce comité est de veiller à la bonne gouvernance globale du projet, tant dans ses aspects éthiques que pratiques et de penser son développement futur. Il se réunit en moyenne trois fois par an.

Les membres du comité de direction signent un accord de collaboration (annexe 10) qui les engage envers le Réseau BITUME.

En 2022, deux comités ont eu lieu en visioconférence : le 5 mai et le 9 novembre.

d. La coordination

Pendant plusieurs années, faute de subside, la fonction de coordination a été assurée, de manière volontaire, par les trois fondateurs du réseau à savoir :

- Kris Meurant, Directeur du pôle psycho-social – Transit
- Yaël Abdissi, Coordinateur social – Source, maison d'accueil 'la Rive'
- Bruno Rochet, Chargé de Mission Urgences Sociales – Samusocial

Cependant, depuis l'allocation du subside en 2019 à l'Asbl Transit par la Région de Bruxelles-Capitale (safe.brussels), une coordinatrice a été engagée à mi-temps, Emmanuelle Manderlier. Elle a pris ses fonctions de manière effective le 1er juillet 2019.

Son rôle est notamment de veiller au respect des règles de bonne conduite partagées et acceptées par les différents partenaires. Ces dernières font directement référence à l'intérêt supérieur de l'usager, à la charte éthique incluant la question du secret professionnel (partagé) ainsi que celle du RGPD (Règlement Général de Protection des Données, législation européenne relative au respect de la vie privée, qui vise à mieux protéger les informations à caractère personnel, en application depuis le 25 mai 2018) et au Règlement d'Ordre Intérieur propre au Réseau BITUME. La coordinatrice constitue également le lien entre les travailleurs de terrain et les directions. De plus, elle met tout en œuvre pour appliquer les conseils et décisions du comité de direction concernant le développement et la visibilité du Réseau BITUME. Enfin, elle prépare et anime les concertations de terrain.

5. Cadre théorique et déontologique - Les outils

Le cadre théorique du projet se base – par principe de transposition – sur celui du Réseau WaB.

Les outils sont toutefois développés par le Réseau BITUME lui-même et permettent l'efficience du travail. Ils sont actuellement au nombre de **douze** :

- **Le document de présentation** (annexe 1) : Il s'agit d'un document, régulièrement mis à jour, explicatif du Réseau BITUME. Il décrit le projet, son public cible, ses institutions membres et sa manière de fonctionner. Il est largement distribué aux partenaires, notamment lors de présentations ainsi qu'aux usagers si nécessaire.
- **Le consentement informé** (annexe 2) : Il permet aux usagers de marquer leur accord pour la collecte des données et le partage d'informations entre professionnels membres du Réseau BITUME. Il garantit donc la notion de secret professionnel partagé entre les différentes institutions partenaires du réseau. De plus, le consentement informé permet de respecter le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) en vigueur depuis le 25 mai 2018.
- **La fiche d'inclusion** (annexe 3) : Elle permet l'inclusion de nouveaux usagers au sein du Réseau BITUME via la récolte de données utiles concernant ceux-ci. Ces données sont encodées de manière informatique. Un processus est actuellement en cours pour mettre en place une **base de données informatique** qui permettra le partage de ces données entre les membres partenaires du réseau.
- **Le mandat de participation** (annexe 4) : Créé en 2020, ce document est signé par la coordination ou direction de chaque partenaire afin de mandater certains de leurs travailleurs à être "référents BITUME". Ceux-ci participeront donc aux concertations mensuelles et représenteront au sein du réseau leurs institutions respectives.
- **La charte éthique de partenariat** (annexe 5) : Chaque représentant d'une institution partenaire au sein du réseau ("référent BITUME") est tenu de signer la charte éthique de partenariat concernant notamment le secret professionnel partagé entre les institutions membres.

- **Le règlement d'ordre intérieur** (annexe 6) : Chaque nouvelle institution membre doit prendre connaissance et respecter le règlement d'ordre intérieur du Réseau BITUME. Celui-ci étant annexé à la charte éthique, la signature de cette dernière impose le respect de ce règlement d'ordre intérieur.
- **Le document "Participation à une concertation d'un autre travailleur d'une institution membre que celui/ceux désigné(s) par le mandat de participation"** (annexe 7) : Créé en 2020, il permet aux collègues des référents BITUME, en s'engageant au respect de la charte éthique de partenariat et du règlement d'ordre intérieur du Réseau BITUME, de pouvoir assister à une concertation de terrain.
- **Le document** "**Participation à une concertation d'une personne extérieure aux institutions membres"** (annexe 8) : Adapté en 2020, il permet à toute personne intéressée, en s'engageant au respect du secret professionnel partagé, de pouvoir assister à une concertation de terrain.
- **Le questionnaire de satisfaction sur le fonctionnement et l'animation des concertations de terrain** (annexe 9) : Créé en 2020, ce document permet d'évaluer la satisfaction du groupe de terrain par rapport à l'organisation, au contenu et à l'animation des concertations de terrain.
- **Accord de collaboration** (annexe 10) : Cet accord est signé par les différentes directions faisant partie du comité de direction ainsi que par leurs suppléants/invités permanents et les engage donc envers le Réseau BITUME.
- **Le document "Critères et procédure d'adhésion au Réseau BITUME"** (annexe 11): Créé en 2021, comme son nom l'indique, il précise, de manière officielle, les critères d'adhésion et les modalités utiles pour les institutions qui souhaiteraient intégrer le réseau.
- **Le consentement informé pour les usagers inclus dans le Réseau BITUME et le Réseau WaB** (annexe 12) : Ce document permet aux usagers inclus à la fois dans ces deux réseaux de donner leur accord pour que des informations les concernant soient partagées entre les partenaires de ces réseaux.
- **Le folder** : Ce dépliant, qui a pour vocation d'annoncer l'offre du service de manière synthétique et qui sera distribué largement aux professionnels et aux usagers, a été finalisé et imprimé en 2022.

Au travers de ces différents documents, nous pouvons constater l'attention portée par le réseau au respect du secret professionnel et des règles de déontologie, ce qui permet notamment de garantir le bon fonctionnement des concertations mensuelles.

Pour rappel, en 2020, un nouveau logo, bilingue, a vu le jour après un long cheminement de réflexion. Celui-ci a pour objectif une meilleure visibilité et une représentation forte de la signification de BITUME.

Au cours de l'année écoulée, d'autres projets ont continué à être mis en œuvre :

- **La base de données informatique** : Il s'agit d'un travail colossal, demandant beaucoup de temps et d'investissement. La mise en place de ce projet est une réelle volonté du réseau depuis un certain temps déjà et l'avancée à ce niveau est en bonne voie. En effet, la construction de cet outil est quasiment finalisée et l'encodage des données va pouvoir se dérouler tout au long de l'année 2023. Pour rappel, une fois mis en place, ce programme informatique permettra à chaque référent BITUME d'aller consulter, grâce à un accès privé et sécurisé, les données de la fiche d'inclusion ainsi que les suivis mensuels des usagers inclus dans le Réseau BITUME.
- **Le cadastre des institutions membres** : Il s'agit d'une fiche signalétique d'une page présentant les partenaires du Réseau BITUME et permettant ainsi la connaissance du réseau par chacun de ses membres mais également par toute autre institution. La collecte des informations permettant sa réalisation a été relancée fin 2022, sa rédaction devrait donc se terminer dans le courant de l'année 2023.
- **Le document « RGPD »** (voir annexe 13) reprend les principes du Règlement Général de Protection des Données ainsi que les droits reconnus à la personne concernée et engage les référents Bitume, via leurs signatures, au respect de ceux-ci. Cet outil a été créé et sera signé par l'ensemble des membres du groupe de terrain début 2023.

6. La gestion administrative et financière

La gestion administrative et financière de la coordination, à mi-temps, du Réseau BITUME est assurée, depuis juillet 2019, par l'Asbl Transit et relève donc de la responsabilité de Muriel Goessens, directrice générale.

Certains frais de fonctionnement relatifs au développement du réseau, discutés lors des comités de directions, sont répartis entre les trois institutions fondatrices à savoir les Asbl Transit, Source et Samusocial.

7. Activités menées par le Réseau BITUME

Depuis la mise en place du poste de coordination, en juillet 2019, il y a une réelle volonté de développer et de multiplier les activités menées par le réseau. Il s'agit d'un objectif primordial auquel une grande attention est portée, actuellement et pour les prochaines années.

a. Les concertations de terrain

1. Déroulement

Les concertations de terrain, réunissant l'ensemble du groupe de terrain et la coordination, ont lieu une après-midi par mois, ce qui n'empêche pas le réseau d'être actif en tout temps.

Lors de la période Covid19, ces réunions ont été réalisées en visioconférence. Mais depuis le mois de mars 2022, celles-ci sont à nouveau organisées en présentiel et elles ont lieu successivement dans les locaux d'institutions membres et ce, dans le but de connaître au mieux chaque partenaire. Une présentation et, si possible, une visite est alors organisée lors de la venue du groupe de terrain. Toutefois, les locaux de certaines institutions membres, en raison de leur taille, ne permettent malheureusement pas d'accueillir le groupe de terrain. Dans ce cas, une présentation du fonctionnement de l'institution est effectuée lors d'une des concertations mensuelles.

Voici la structure d'une concertation type :

- Actualité des différentes institutions membres ;
- Présentations et inclusions de nouveaux usagers ;
- Concertation clinique sur les suivis en cours avec une élaboration ou une adaptation des trajectoires d'orientation spécifiques ;
- Echanges d'expertises et de bonnes pratiques.

Concernant l'actualité des différentes institutions membres, un tour d'horizon est réalisé au début de chaque concertation pour voir si des informations utiles et nécessaires doivent être communiquées entre les partenaires du Réseau BITUME.

Pour ce qui est des inclusions, leur nombre peut varier d'une concertation à l'autre en fonction des situations rencontrées par les partenaires du réseau. Il existe sept critères d'inclusion définis lors de la création du Réseau BITUME. Il s'agit :

- Du manque de ressource(s) au niveau des services directement concernés ;
- Du fait d'être sur liste rouge au niveau des services concernés ;
- Du souhait pour l'usager de changer d'institution ;
- Du fait d'un épuisement des ressources des services concernés (professionnels dans l'impasse) ;
- D'une volonté d'accompagnement de la trajectoire de vie de l'usager ;
- D'urgence de la prise en charge ;
- De tout autre motif opportun.

Le nombre de suivis diffère également d'un mois à l'autre. Cela s'explique par le fait que le groupe de terrain n'a pas constamment des nouvelles de tous les usagers inclus dans le réseau.

Au niveau des échanges d'expertise et de bonnes pratiques, ils s'organisent en fonction du temps disponible, la priorité étant donnée aux informations concernant les usagers. Il peut s'agir de présentation d'institutions partenaires ou de services extérieurs, de thématiques particulières abordées ou de réflexions autour de l'évolution et du développement du Réseau BITUME.

2. Modalités pratiques

La première concertation de terrain s'est déroulée en février 2016 et depuis, ces réunions ont eu lieu presque tous les mois (toujours le premier mercredi).

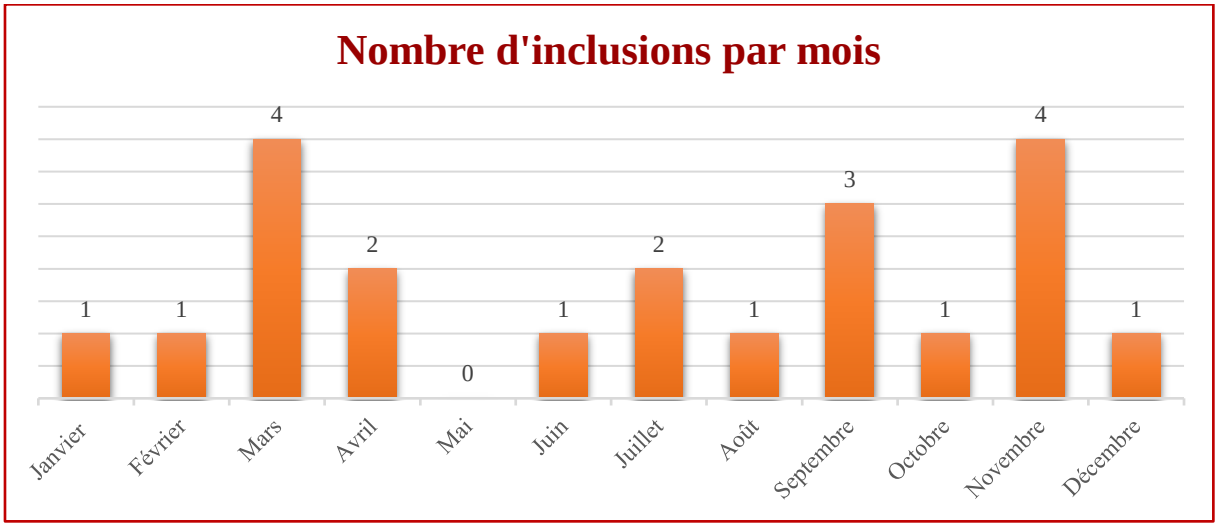
En 2022, 12 concertations ont eu lieu. Toutes ont été organisées en présentiel sauf celle du mois de janvier et février.

3. ***Nombre d'inclusions et de suivis***

Le **nombre total d'inclusions** depuis la mise en place du réseau est de **131**. Ce chiffre comprend malheureusement 15 personnes décédées ainsi qu'un usager qui a émis le souhait de ne plus faire partie du réseau. Il a donc signé l'annulation de consentement, ce qui implique qu'il a été enlevé du listing et que les partenaires ne discutent plus de sa situation en concertation.

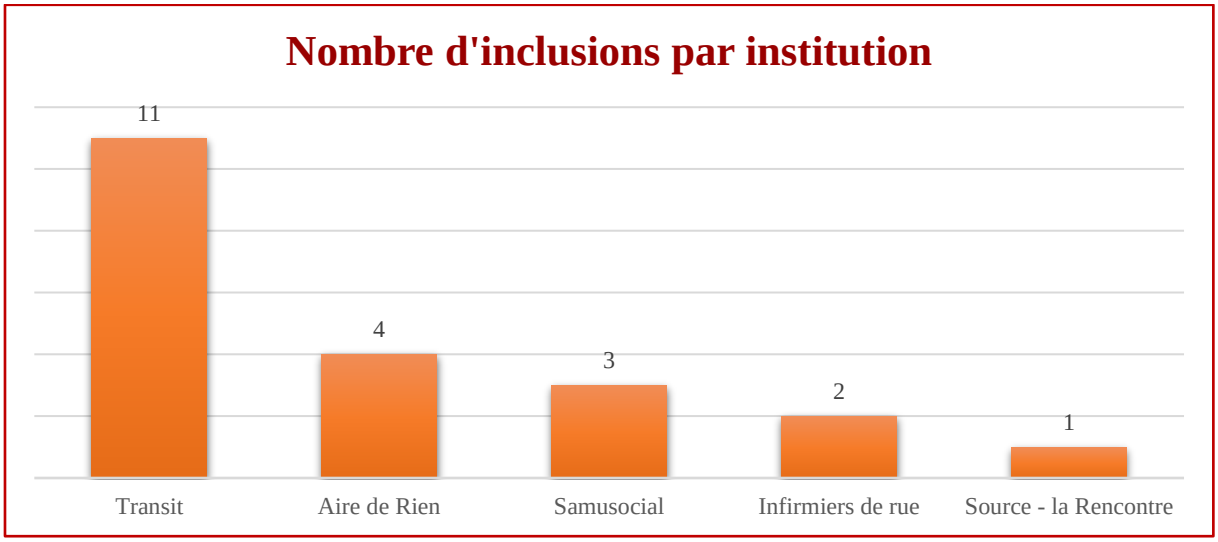
Pour rappel, en 2021, le listing des usagers inclus a été scindé en deux parties. D'un côté, une file active comprenant ceux dont le groupe de terrain a des nouvelles régulières. Et d'un autre côté, un listing que l'on appelle 'dormant' et dans lequel se retrouvent les usagers dont on n'a plus de nouvelles depuis plus de six mois, les personnes réinsérées ainsi que les personnes décédées. Il y a évidemment la possibilité de faire passer les bénéficiaires d'un listing à l'autre.

Prenons le temps d'analyser de manière plus approfondie le nombre d'inclusions et de suivis ayant eu lieu en 2022.



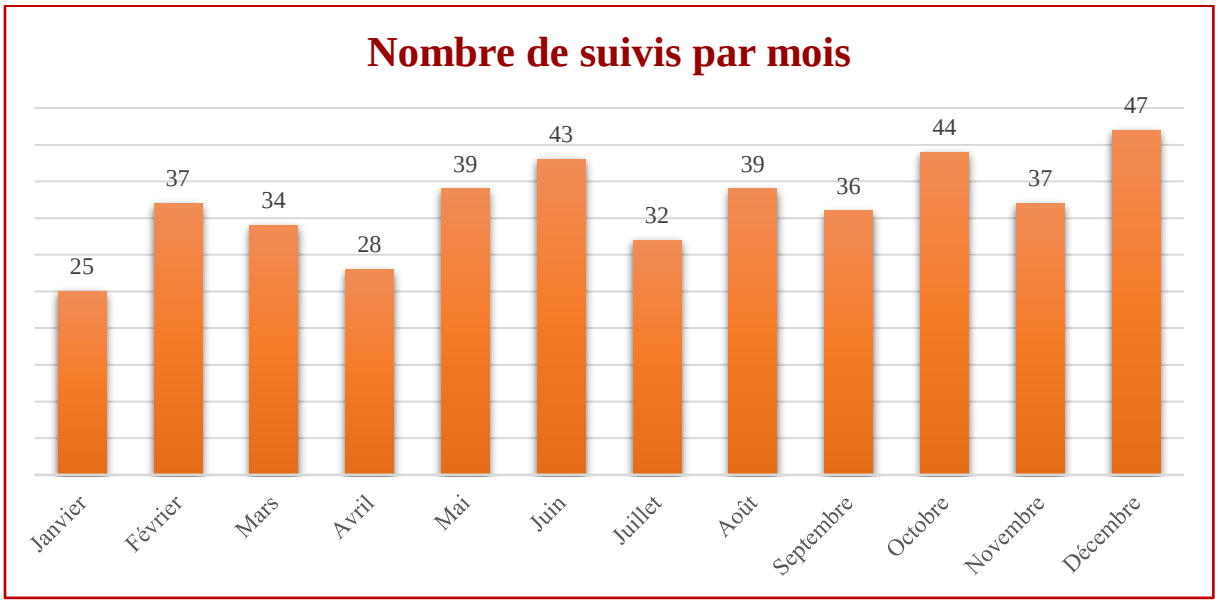
En 2022, le nombre d'inclusions sur l'ensemble de l'année a été de 21 (contre 22 en 2021). Nous constatons donc un chiffre quasiment identique à l'année passée.

Voyons ensuite le nombre d'inclusions faites par chaque institution tout au long de cette année:



Comme en 2021, l'Asbl Transit (en ce compris l'équipe des éducateurs de rue) reste l'institution qui inclut le plus d'usagers. Cela s'explique probablement par le fait que le flux d'usagers est très important au sein de la structure. Il serait toutefois intéressant d'analyser avec le groupe de terrain les raisons pour lesquelles, les inclusions sont réalisées par seulement 5 institutions différentes (sur 15).

Pour terminer, analysons le nombre moyen de suivis discutés chaque mois en concertation de terrain.



Le nombre moyen de suivi s'élève à 37 par mois en 2022 (contre 32 en 2021). Ce chiffre est en légère augmentation par rapport à l'année précédente, ce qui peut s'expliquer par le fait que le nombre d'usagers est en constante augmentation.

4. ***Vignettes cliniques***

Deux vignettes cliniques ont été réalisées en collaboration avec les référents BITUME dans le but de montrer le parcours de certains usagers. Elles mettent en avant l'intérêt d'être inclus dans le Réseau BITUME et ce, grâce au travail effectué par le groupe de terrain.

- Solange

Solange a été inclue dans le Réseau BITUME en février 2021 par MediHalte (centre médicalisé du Samusocial). Le motif mis en avant était l'accompagnement dans la trajectoire de vie sur du long terme par le professionnel. Au moment de son inclusion, elle a 51 ans et après quelques mois à MediHalte, elle est hospitalisée à Brugmann car elle a de gros souci de diabète. Elle est soutenue depuis un certain temps par MediHalte et vient de mettre en place un suivi avec les éducateurs de rue de Transit. Depuis plusieurs années, elle vit entre la rue, les squats, le domicile de sa mère et des institutions psychiatriques (a été mises plusieurs fois en observation). Solange a des problèmes d'addiction (alcool et cocaïne) et de santé mentale avec un traitement assez lourd. Elle est sous administration de biens. Son souhait est de trouver un appartement tout en restant encadrée. Des pistes sont proposées par le groupe de terrain comme le pôle psychose de Sans Souci ou pouvoir intégrer le suivi rue des Infirmiers de Rue.

Au mois de mars 2021, elle est en revalidation (Reine Astrid) car malheureusement, suite à son diabète, elle a dû se faire amputer d'une jambe. Il y a des tensions avec l'équipe médicale, elle se sent persécutée. Elle garde le contact avec Transit et MediHalte qu'elle réintègre en juin 2021. Elle passe régulièrement à l'espace femmes de Transit, ce qui l'aide à tenir le coup niveau moral. En termes de projet, elle souhaite toujours intégrer un appartement mais un service d'accompagnement devra être mis en place. Ce projet questionne le groupe de terrain car en termes d'autonomie, Solange risque de rencontrer des difficultés. Un suivi par les Infirmiers de rue est de nouveau évoqué dans l'idée de lui permettre d'obtenir à long terme un logement Housing First adapté à sa problématique physique. La piste d'une IHP a été proposée mais Solange ne semble pas preneuse. En septembre 2021, un suivi psychologique est mis en place à Babel. A cette période,elle connaît quelques rechutes niveau consommation. Lors de la concertation d'octobre, une réflexion a lieu sur le suivi dont elle aurait besoin si elle était en logement. Les pistes proposées sont la mise en place d'une aide familiale et d'une infirmière à domicile. Au mois de novembre 2021, une candidature au Nouveau 150 (Agence Immobilière Sociale) est lancée et elle a également rencontré l'équipe des Infirmiers de Rue.

Début de l'année 2022, Solange commence à trouver le temps long à MediHalte, elle ne vit pas bien le déménagement du service dans d'autres locaux et elle est toujours demandeuse d'avoir son propre logement. Petit à petit, elle perd pied, elle se sent déprimée et moins soutenue, l'équipe suspecte également une consommation d'alcool. Des pistes sont à nouveau proposées comme Lhiving ou Puerto. En mars 2022, MediHalte met en avant des difficultés dans le suivi de Solange au niveau de son comportement et de son diabète qui ne se stabilise pas. La bonne nouvelle est qu'elle intègre le suivi rue des Infirmiers de Rue. En avril, elle reçoit une proposition de logement du Nouveau 150 mais le logement n'est pas du tout adapté à son

problème physique, ce qu'elle a du mal à entendre. De plus, son diabète n'est toujours pas stable, MediHalte et les Infirmiers de Rue sont inquiets et décident d'organiser une concertation avec Solange. En mai 2022, elle est finalement hospitalisée à nouveau pour son diabète et ses plaies infectées au niveau de son moignon mais elle quitte l'hôpital en juin et se retrouve en rue. Elle ne peut plus aller à MediHalte suite à des problèmes de comportement. La piste de Transit est évoquée pour vu sa situation médicale, il est difficile d'envisager un hébergement. Par contre, elle est la bienvenue en journée et à l'espace femmes où elle passe régulièrement. Début juillet, elle explique avoir intégré la maison de repos 'Résidence Service' à Schaerbeek. Elle continue toutefois son suivi avec Transit Rue et sa recherche de logement avec les Infirmiers de Rue. Très vite, Solange met en avant qu'elle ne se sent pas bien à la résidence, elle se sent jugée et a des idées noires. De plus, son compagnon a un comportement inadapté et ne peut plus entrer dans la maison de repos. En septembre 2022, elle rechute au niveau alcool et cocaïne. Une nouvelle concertation est prévue avec Solange, la maison de repos, les Infirmiers de Rue, Transit Rue et son administrateur de biens pour faire le point sur sa situation. Les partenaires BITUME proposent alors d'essayer de lui trouver une autre maison de repos d'autant plus que suite à une accumulation de problèmes, elle doit finalement quitter la résidence fin novembre 2022. D'autres pistes d'orientation sont évoquées par le groupe de terrain comme une maison d'accueil, une IHP ou un retour à MediHalte. Les Infirmiers de Rue continuent de leur côté à essayer de lui trouver un logement adapté à ses problèmes physiques. En novembre 2022, Solange repasse à l'espace femmes de Transit après un mois de consommation active de cocaïne, elle est amaigrie. En décembre 2022, elle intègre une autre maison de repos et de soins (Evere) mais sa santé se dégrade, elle refait un passage en hospitalisation car son diabète est à nouveau déséquilibré et elle est positive au Covid19. Elle est bien suivie et notamment par l'équipe logement des Infirmiers de Rue qui met en place toutes les aides nécessaires pour que son séjour à la Résidence se passe au mieux à son retour d'hospitalisation.

Plus-value du Réseau BITUME : Dans la situation de Solange, nous pouvons mettre en avant la présence intensive de plusieurs partenaires du réseau. Cela lui permet d'être suivie de manière adaptée et assidue. Des concertations spécifiques ont été organisées à plusieurs reprises et des propositions de pistes sont régulièrement faites même si les orientations ne viennent pas toutes du réseau. Grâce à BITUME, les différents intervenants suivent de près l'évolution de Solange, ils peuvent agir rapidement si besoin et se mettre d'accord sur qui fait quoi. De plus, la réflexion des différents partenaires permet d'éviter des orientations qui ne seraient pas adaptées et qui pourraient mettre Solange en échec. Le lien avec elle est maintenu et en cas de difficultés, elle sait vers qui elle peut se tourner. Le Réseau BITUME joue donc le rôle de filet de sécurité.

- Guillaume

Guillaume a été inclus dans le Réseau BITUME en avril 2022 par la Rencontre (Source). Les motifs mis en avant étaient le manque de ressources, l'urgence de la prise en charge et l'accompagnement de la trajectoire par le professionnel. Au moment de l'inclusion, il est âgé de 50 ans et est en ordre au niveau administratif (il a un administrateur de biens). Son passé n'est pas évident (possible stress post traumatique) vu qu'il a vécu le génocide du Rwanda où il y a perdu ses parents. Il est toutefois toujours en contact avec sa tante et ses cousins qui vivent en Belgique. Il est connu de Transit, du Samusocial, de la Rencontre ainsi que de plusieurs maisons d'accueil sur Bruxelles et à Mons. Il a eu plusieurs logements par le passé et a déjà été hospitalisé

à plusieurs reprises notamment suite à des problèmes d'addiction (alcool et cocaïne). Il a tendance à faire confiance facilement, ce qui lui porte souvent préjudice. Il est actuellement en appartement mais cela ne passe pas bien. En effet, depuis plusieurs mois, il est en couple avec une personne qui n'est pas en ordre sur le territoire. Il l'héberge mais ce compagnon est très violent physiquement envers lui. Le Rencontre le suit de près et récemment, l'a accompagné pour qu'il puisse porter plainte au vu de la gravité des faits. Suite à cela, son compagnon a été incarcéré. L'équipe reste toutefois inquiète car Guillaume a perdu beaucoup de poids, il est en grande détresse (risque de passage à l'acte) et il consomme beaucoup d'alcool. Il va parfois dormir au Samusocial car il a peur de retourner dans son appartement. En effet, il a peur que son compagnon ne sorte de prison et qu'il s'en prenne à lui. Il voudrait aller en maison d'accueil (Mons) mais c'est compliqué financièrement vu qu'il doit payer le loyer de son appartement. Il voudrait également faire un sevrage alcool. Lors de la concertation, les membres du groupe de terrain mettent en avant l'importance et l'urgence de pouvoir lui trouver une alternative à cet appartement. Les pistes proposées sont de se présenter aux urgences vu le risque de passage à l'acte et de contacter différents hôpitaux pour qu'il puisse se mettre à l'abri.

En mai 2022, il a une entrée possible à la maison d'accueil Saint-Paul à Mons mais il doit voir avec son administrateur de biens si c'est possible financièrement comme il a encore son loyer à payer. En juin, nous apprenons que son compagnon est sorti de prison et que Guillaume a fait le choix de le réaccueillir chez lui. De ce fait, il remet en question son entrée en maison d'accueil. Il consomme toujours beaucoup d'alcool et toute démarche avec lui est donc compliquée. Il a mis fin à son bail et doit donc quitter son appartement. Son projet est d'aller à Transit mais l'hébergement ne dure que 13 jours. Vu l'ensemble de la situation, la piste de Sans Souci, où il n'a jamais été, est proposée par les partenaires du réseau. Un suivi avec les éducateurs de rue de Transit est également envisagé pour qu'il puisse être accompagné dans ses démarches. Au mois de juillet 2022, il héberge à Transit et reparle d'un projet maison d'accueil à Mons. Sa consommation est toujours bien présente. Il envisage alors de faire une candidature à la Ramée (hospitalisation). Ces pistes n'aboutissent finalement pas et il est orienté vers le Samusocial. Il a également fait un passage à la plateforme citoyenne pour finalement intégrer la Ramée. Pendant les derniers mois de l'année, il passe quelques fois à la Rencontre mais se fait plus discret. Début décembre 2022, le groupe de terrain se demande s'il est toujours en sevrage et si une orientation vers Sans Souci ne serait pas une option pertinente. Nous apprendrons en fin d'année qu'il a finalement intégré cette structure après avoir enchaîné plusieurs hospitalisations.

Plus-value du Réseau BITUME : Dans cette vignette clinique, l'urgence de la situation au moment de l'inclusion ne fait aucun doute. Nous pouvons constater que le réseau s'est rapidement mobilisé et a soutenu le partenaire concerné en proposant une série de pistes pour Guillaume. Différentes institutions (Transit, Samusocial) ont été un relais pendant plusieurs mois pour le maintenir et ne pas perdre sa trace et la Rencontre est restée son point de chute. Au final, un parcours différent d'orientation (Sans Souci) lui a été proposé et il a intégré la structure. Cela montre notamment que le passage d'informations, lors des concertations, entre les institutions est pertinent et permet de ne pas s'éparpiller dans les démarches à réaliser.

b. Les immersions inter-institutionnelles

Dans une optique d'approfondir la connaissance mutuelle des membres du Réseau BITUME et de créer des liens entre eux, l'idée de mettre en place des échanges entre travailleurs de différentes institutions a émergé. C'est ce que l'on appelle les immersions inter-institutionnelles.

Suite à la situation sanitaire de ces dernières années, l'organisation d'immersion n'avait pas pu être effectuée. Cette année, le groupe de terrain a fait part de sa volonté de remettre en place ce dispositif. Un tour des institutions partenaires a donc été réalisé pour voir comment ces immersions pourraient être organisées et quelles seraient les conditions d'accueil des différentes structures.

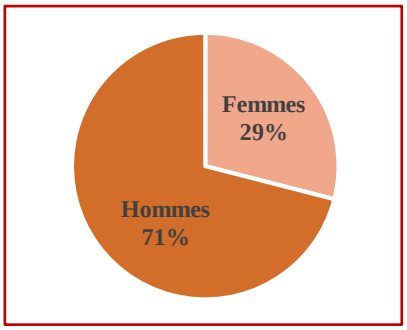
Ceci étant fait, il est prévu que les immersions inter-institutionnelles reprennent début 2023.

8. Evaluation des données relatives aux usagers selon la fiche d'inclusion

Pour cette partie, nous analyserons les données des 21 usagers inclus en 2022, récoltées au moment de leur inclusion dans le réseau via la fiche d'inclusion. Cette année, ces chiffres seront comparés à l'ensemble des données récoltées depuis la création du réseau (110 fiches d'inclusion) et non pas uniquement à ceux de l'année précédente. Le but de ce changement est d'avoir un échantillon plus grand comme point de comparaison et donc, le plus représentatif possible.

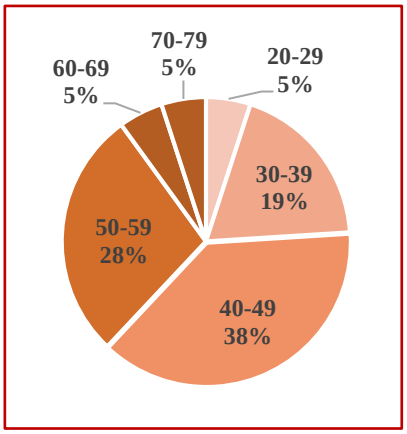
a. Evaluation du profil socio-administratif

1) Sexe



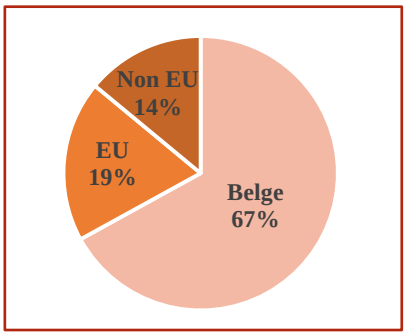
Parmi les usagers inclus en 2022, nous notons 71% d'hommes pour 29% de femmes. De 2016 à 2021, les données récoltées nous montrent qu'il y a eu 82% d'hommes et 18% de femmes parmi les usagers inclus. L'augmentation du nombre d'inclusion des femmes reste un point d'attention particulier au sein du Réseau BITUME.

2) Âge



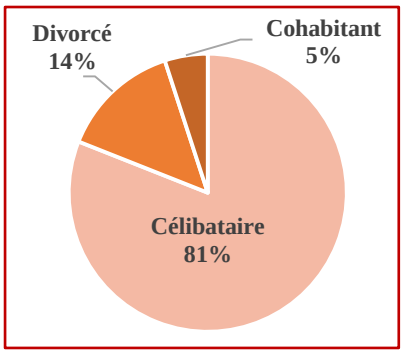
Cette année, les usagers les plus représentés se trouvent dans la tranche d'âge de 40 à 49 ans (38%), ce qui correspond au même pourcentage que les données de 2016 à 2021 (38%). Si on compare les données de 2022 à celles de l'ensemble des usagers inclus, nous constatons que les 30-39 ans sont moins représentés (19% en 2022 contre 35% de 2016 à 2021). Par contre, les 50-59 ans sont en augmentation (28% en 2022 contre 17% de 2016 à 2021). De plus, la moyenne d'âge générale pour les usagers inclus en 2022 est de 47 ans (contre 42 ans pour les usagers inclus de 2016 à 2021). Nous pouvons donc constater un vieillissement du public inclus dans le Réseau BITUME.

3) ***Nationalité***



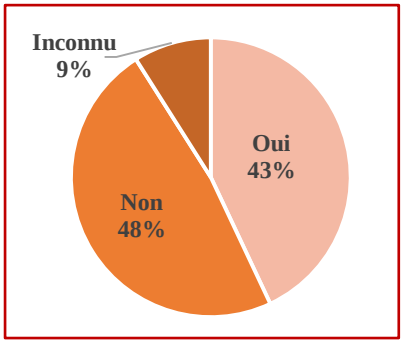
67% des usagers inclus en 2022 sont de nationalité belge (contre 76% de 2016 à 2021) et 19% de nationalité européenne (contre seulement 7% de 2016 à 2021). Les nationalités non européennes restent quant à elles stables (14% en 2022 et 15% de 2016 à 2021).

4) ***Statut civil***



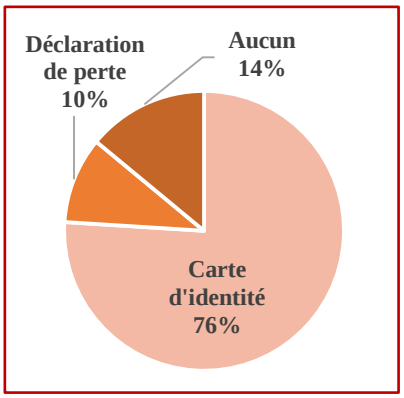
Ce graphique nous montre que plus de ¾ des usagers BITUME sont célibataires (contre 72% de 2016 à 2021) et 14% sont divorcés (contre 21% de 2016 à 2021). Ces 2 catégories sont toujours les plus représentées et, même si elles évoluent quelque peu, elles restent toujours dans des pourcentages assez semblables.

5) ***Enfants***



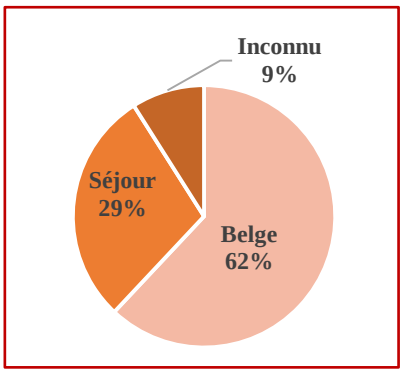
En ce qui concerne le pourcentage d'usagers inclus en 2022 ayant des enfants, ils sont 43% à en avoir au minimum un et 48% n'en ont pas. Il s'agit de la même proportion que de 2016 à 2021. En effet, pour l'ensemble de cette période, 40% des usagers du réseau ont au moins un enfant et 55% n'en ont pas.

6) ***Documents d'identité***



Dans ce graphique, 76% des usagers inclus en 2022 ont une carte d'identité, 10% une déclaration de perte et seulement 14% n'ont aucun document. Ces chiffres sont différents de ceux de l'ensemble des usagers inclus dans le réseau de 2016 à 2021. En effet, pour cette période, il n'y avait que 41% des usagers qui avaient une carte d'identité au moment de leur inclusion et 17% étaient en possession d'une déclaration de perte. Par contre, les bénéficiaires sans aucun document étaient 37%. Nous pouvons donc noter qu'en 2022, une plus grande proportion d'usagers intégrés dans le réseau était en possession d'un document d'identité.

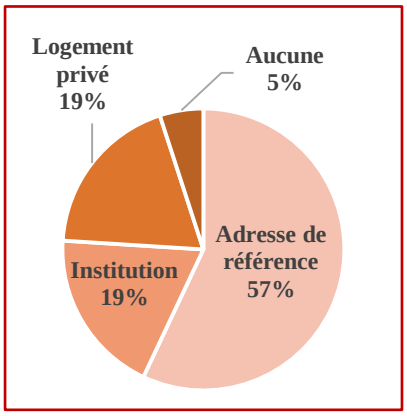
7) ***Type de documents d'identité***



Cette année, il a été décidé d'également étudier le type de document d'identité des usagers inclus dans le réseau. Nous n'avons de ce fait encore aucun point de comparaison.

Pour 2022, nous constatons que parmi les personnes qui sont en possession d'un document d'identité, 62% sont des cartes d'identité belges et 29% des cartes de séjour (B, C ou F+).

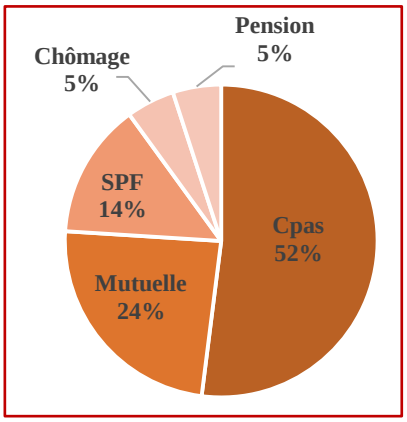
8) ***Adresse***



Concernant le domicile officiel des usagers ayant été inclus en 2022, 57% possèdent une adresse de référence, 19% sont domiciliés en institution et 19% également en logement privé. Seuls 5% d'entre eux n'ont aucune adresse.

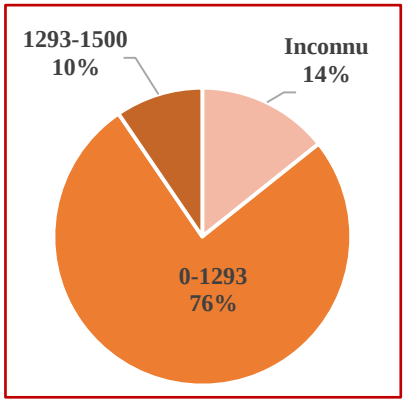
De 2016 à 2021, l'adresse de référence est un peu moins représentée (45%) ainsi que le logement privé (14%). Par contre, durant cette période, on constate 22% d'inscription en institution et surtout, 15% d'usagers ne possédait aucune adresse.

9) ***Revenus***



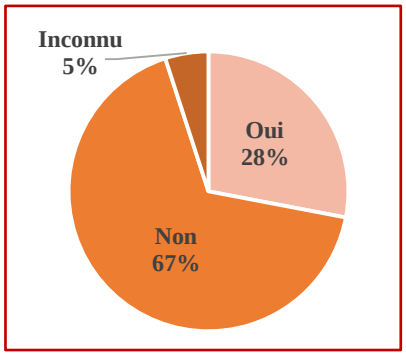
Dans ce graphique, ce sont clairement les revenus provenant du CPAS qui sont les plus représentés (52% contre 33% de 2016 à 2021). Ensuite, nous retrouvons ceux de la mutuelle (24% contre 35% de 2016 à 2021) puis ceux émanant du SPF (14% contre 13% de 2016 à 2021). Notons essentiellement, comparativement à l'échantillon de référence, que les revenus du CPAS se sont détachés en termes de pourcentage par rapport à ceux de la mutuelle.

Il est également important de s'intéresser au montant perçu par les usagers du Réseau BITUME et ce quelle que soit leur provenance.



Tout d'abord, notons qu'en 2022, pour la Belgique, le seuil de pauvreté a été fixé à un revenu de 1.293euros par mois pour un isolé, ce qui est le cas de la plus grande partie des usagers inclus. Les ¾ des usagers inclus cette année sont en dessous de ce seuil. Précisons encore que selon les données récoltées, le montant moyen perçu est de 1.080euros par mois. Il est intéressant de savoir que pour la période de 2016 à 2021, ce montant moyen était de 1.023€ par mois.

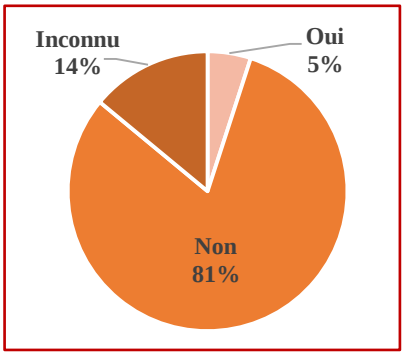
10) Administration de biens



Cette catégorie a été analysé pour la première fois en 2021 donc la comparaison ne pourra se faire que d'une année à l'autre pour cette rubrique.

En 2022, nous pouvons relever que dans 28% des cas (contre 14% en 2021), l'usager a un administrateur de biens. Nous constatons donc le pourcentage a doublé.

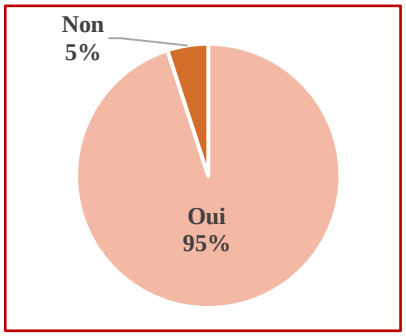
11) Médiation de dettes



Tout comme l'administration de biens, il s'agit également d'une nouvelle rubrique analysée pour la première fois en 2021.

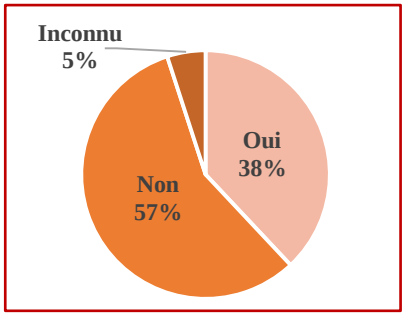
Dans ce graphique, nous observons que seuls 5% (contre 18% en 2021) des bénéficiaires sont en médiation de dettes. Nous observons donc une diminution même si cela ne signifie pas que les autres n'ont pas de dettes en cours.

12) Assurabilité



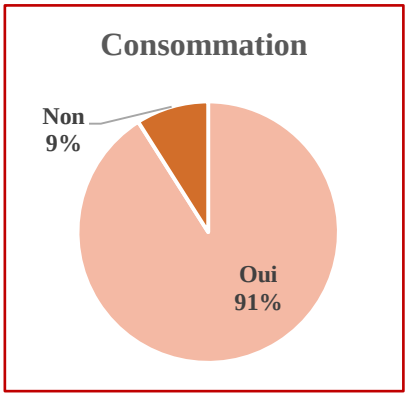
Il est intéressant de remarquer que la mutuelle de 95% des personnes prises en charge en 2022 par le Réseau BITUME est en ordre d'assurabilité au moment de leur inclusion (contre 84% de 2016 à 2021). Malgré que le réseau travaille souvent avec des usagers en situation précaire, leur situation mutuelle est très souvent en ordre.

13) Carte médicale



Notons que 38% des usagers sont également en possession d'une carte médicale (contre 33% pour la période de 2016 à 2021). Ces chiffres restent donc assez stables.

b. Evaluation du profil de consommation, traitement médical et suivi psychologique

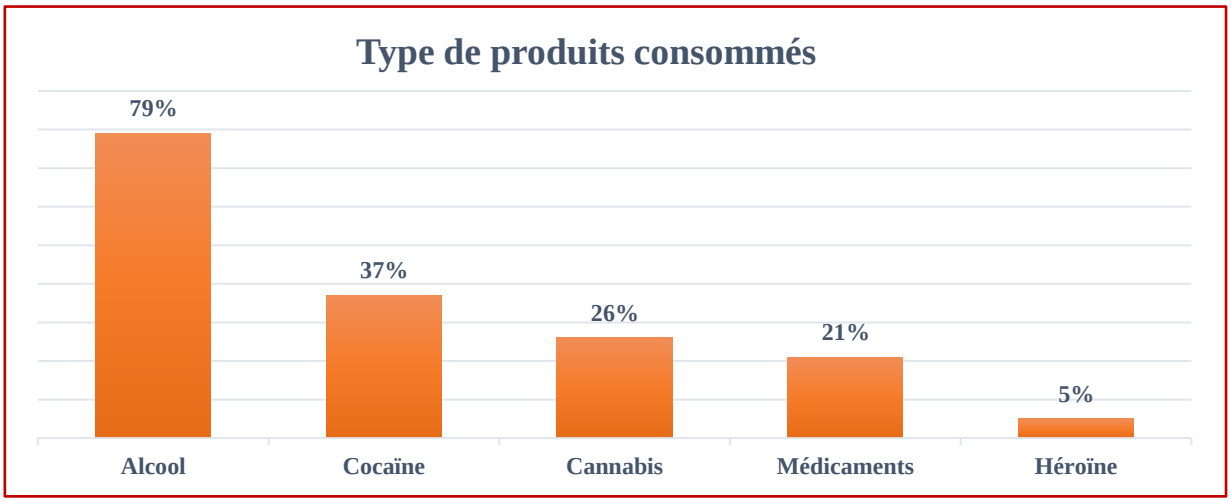


Sur les 21 usagers inclus en 2022, ces pourcentages correspondent à 19 consommateurs et 2 non-consommateurs.

Nous pouvons constater qu'une grande majorité des personnes (91%) prises en charge par le réseau présente une problématique de dépendance au moment de leur inclusion.

Comparativement aux données récoltées de 2016 à 2021, les chiffres sont assez similaires puisque 88% d'usagers présentaient un problème d'addiction lors de leur intégration dans le réseau.

Pour ces 19 personnes dépendantes, le type de produits consommés a été analysé :

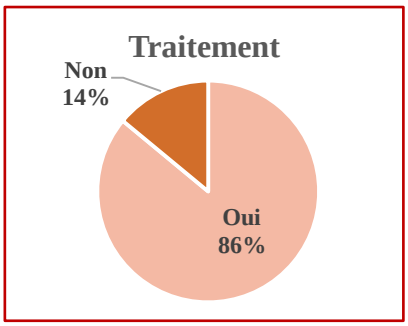


Remarque : Pour cette répartition, l'effectif dépasse les 100% puisque certains usagers consommateurs cumulent plusieurs types de consommation.

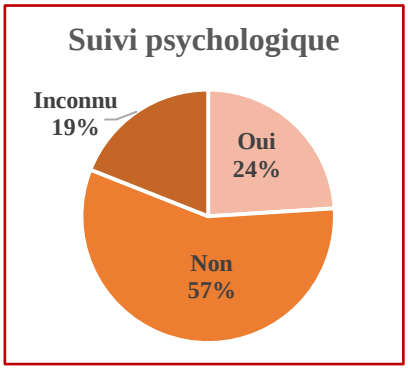
Nous observons que l'alcool est le produit le plus utilisé par les usagers consommateurs inclus (79%). Ensuite, viennent la cocaïne (37%) et le cannabis (26%). Concernant la cocaïne, il est interpellant de noter que le pourcentage n'est pas très élevé pour les usagers inclus en 2022 alors que ce produit est en pleine explosion chez les personnes présentant un problème de dépendance. Le phénomène du crack (cocaïne en fumette) étant en augmentation constante sur le territoire bruxellois, nous pouvons également supposer que ce mode de consommation est fortement représenté dans cet item 'cocaïne'.

Si nous comparons ces chiffres à ceux relevés entre 2016 et 2021, nous constatons une certaine stabilité pour l'alcool (79% en 2022 contre 75% de 2016 à 2021), une augmentation de la consommation de médicaments (21% en 2022 contre 12% de 2016 à 2021) et une diminution au niveau de cannabis (26% en 2022 contre 38% de 2016 à 2021) et de l'héroïne (5% en 2022 contre 22% de 2016 à 2021).

Concernant les traitements médicamenteux, les données dans le graphique ci-dessus concernent autant les inclus consommateurs que non-consommateurs.

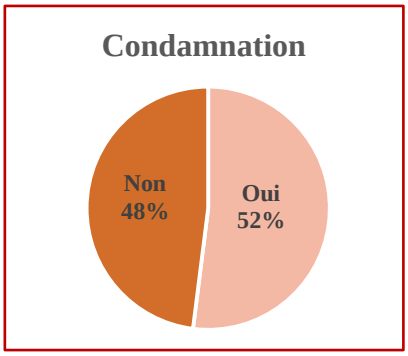


Sur les 21 usagers inclus en 2022, nous pouvons constater que 86% d'entre eux possèdent un traitement (contre 84% de 2016 à 2021).

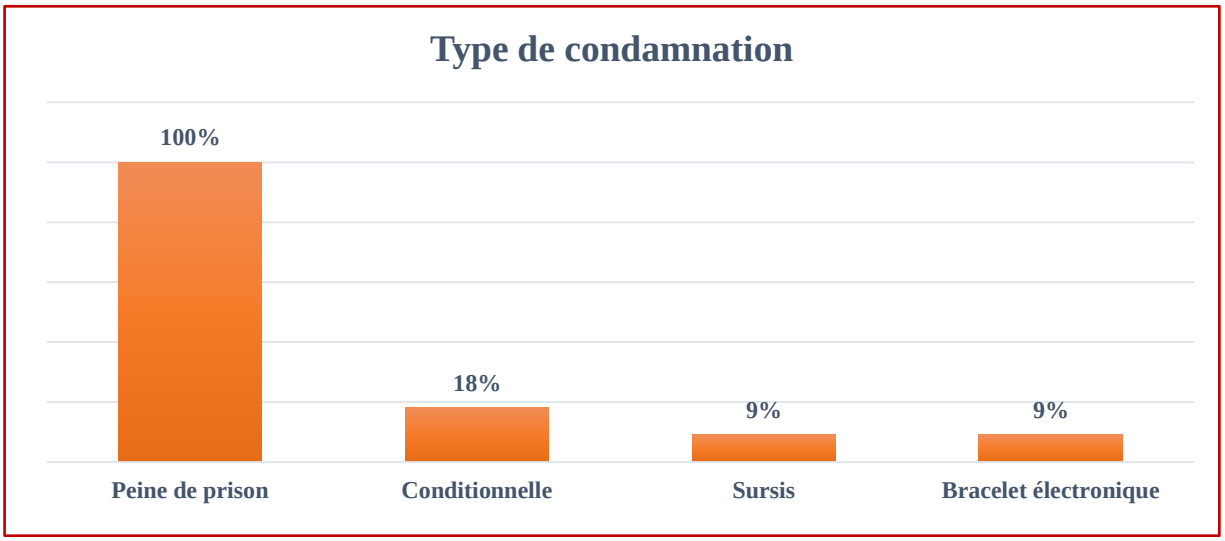


Ce graphique a été ajouté en 2021. Pour 2022, nous pouvons constater que 24% des usagers inclus déclarent avoir un suivi psychologique en cours au moment de leur inclusion (contre 32% en 2021).

c. <u>Evaluation du profil judiciaire</u>

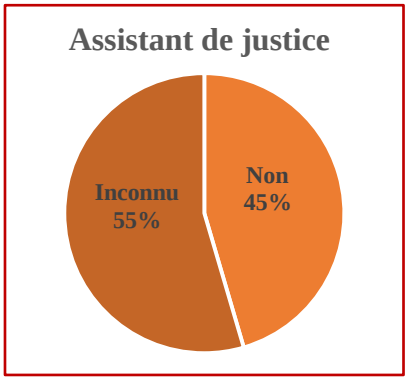


Ce graphique nous montre qu'un peu plus de la moitié des usagers (11 inclus sur 21) ont déjà été condamnés, au moins une fois, au moment de leur inclusion au sein du Réseau BITUME. Comparativement aux données de 2016 à 2021, ces chiffres sont en légère diminution (57%).



Remarque : Pour cette répartition, l'effectif dépasse les 100% puisque certains usagers condamnés cumulent plusieurs types de condamnation.

Au niveau du type de condamnation, il est surtout intéressant de relever que pour tous les usagers ayant été condamné, une peine de prison a été prononcée (contre 95% pour la période de 2016 à 2021). Les autres peines citées sont la libération sous conditions (18% contre 41% de 2016 à 2021), le sursis (9% contre 22% de 2016 à 2021) et le bracelet électronique (9%) qui n'a été analysé qu'à partir de 2021. Relevons donc que les autres sanctions sont clairement en diminution en 2022 comparativement aux données de 2016 à 2021.



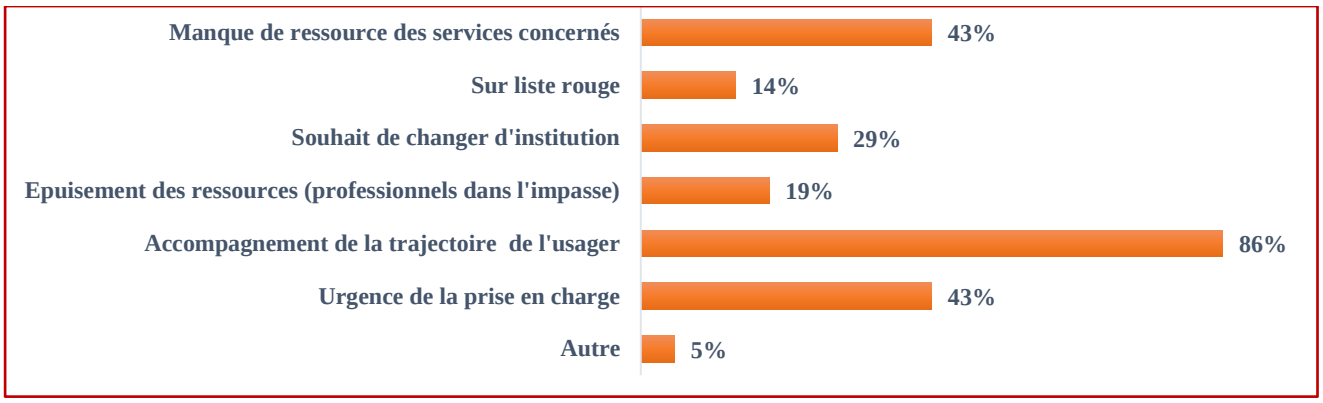
La question d'avoir ou non un assistant de justice désigné pour les usagers condamnés a été analysée pour la première fois en 2021.

Malheureusement, cette année, les données inconnues sont tellement importantes qu'il est difficile d'analyser cette rubrique. Nous espérons pouvoir apporter des données sans inconnue l'année prochaine.

d. Evaluation des motifs d'inclusion

Pour clôturer cette partie statistique, analysons les différents motifs d'inclusion relevés en 2022 pour chaque usager du Réseau BITUME.

Précisons que nous possédons les données pour l'ensemble des 21 usagers inclus.



Remarque : Pour cette répartition, l'effectif dépasse les 100% puisqu'il peut y avoir plusieurs motifs d'inclusion pour un même usager.

En regardant ce graphique, il est évident qu'en 2022, la principale raison pour laquelle un usager est inclus dans le Réseau BITUME est la volonté, pour le(s) professionnel(s), d'accompagner la trajectoire de l'usager (86%) et que de ce fait, un suivi régulier puisse être effectué. Ensuite, vient l'urgence de la prise en charge (43%) et le manque de ressources des services concernés (43% également). Relevons également que la catégorie 'Autre' est présente pour un des usagers inclus et le motif évoqué est 'la mise en place nécessaire d'un réseau pluridisciplinaire'.

En comparant ces chiffres à ceux des années précédentes, le plus flagrant est que le 1er motif d'inclusion reste l'accompagnement de la trajectoire de l'usager (93% pour les usagers inclus de 2016 à 2021). Ensuite, de 2016 à 2021, c'est le manque de ressources des services concernés qui est le 2ème motif d'inclusion (42%) puis en 3ème position, l'épuisement des ressources des services concernés (41%). Enfin, de 2016 à 2021, le motif de l'urgence de la prise en charge est également présent à 34%.

Il est peut être utile de préciser la différence entre le manque de ressources des services concernés qui signifie le fait de ne pas savoir vers quelles structures orienter l'usager et celui de l'épuisement des ressources des services qui lui renvoie à l'idée que plusieurs orientations ont été tentées sans succès et donc, le professionnel se retrouve dans une impasse.

e. Parcours de l'usager en termes d'orientation

Cette année, pour la première fois, une analyse des trajectoires parcourues par les usagers inclus en 2022 a été réalisée.

L'objectif de cette rubrique est de donner une idée du travail de collaboration qui est réalisé par les partenaires avec un public souvent difficile à orienter. Ce tableau va permettre de mettre en avant la raison d'être du Réseau BITUME à savoir trouver des solutions adéquates à chaque situation spécifique.

Avant de commencer, il est nécessaire de garder en tête l'existence de certaines réalités sur lesquelles nous n'avons pas toujours de prise et qui peuvent avoir un impact sur l'analyse qui va suivre :

- Il peut notamment être difficile de savoir si certaines orientations se font grâce au réseau ou si l'orientation aurait pu se faire dans d'autres circonstances.
- Il peut arriver que l'usager ne donne pas de nouvelles à un des partenaires du réseau pendant plusieurs mois et dans ce cas, des informations en termes d'orientation peuvent être perdues.
- Notons que le tableau ci-dessous ne reprend que les orientations effectives et pas les tentatives d'orientation.

Passons à la présentation du tableau reprenant donc les différents parcours des usagers inclus dans le Réseau BITUME en 2022 et ce, tout au long de l'année.

Samusocial > Sans Souci > Rue > Escale > Logement
Rue > plus de nouvelles
Logement > pas d'orientation
Transit > Sanatia > Transit > Rue/Samusocial > Forêt de Soignes > Transit/Samu
Petits Riens > Syner'Santé/Aire de Rien > Foyer George Motte > Transit > Enaden Crise > Plateforme citoyenne
Erasme > Logement/suivi IDR
Transit > pas d'orientation connue
Logement/Samu > Transit > Samu > Plateforme citoyenne > la Ramée > Sans Souci
Aire de Rien/Titeca > Logement
Transit/Transit Rue > Home du Pré > Transit > Dune/SCMR > Doucheflux/suivi IDR
Samusocial (médicalisé) > la Rive (Source)
Transit > Doucheflux/Ilôt centre de jour > Transit/Pierre d'angle > Transit > Samusocial
Transit > Rue > Transit > Porte Ouverte > Poliade
Transit/Transit Rue > Rue > Transit > Rue > maison de repos > Samusocial
Transit/Transit Rue > Samusocial > Forêt de Soignes
Transit > Talita
Aire de Rien/Syner'Santé/Rue > Petits Riens/Aire de Rien > Transit > Aire de Rien/Syner'Santé
Aire de Rien/Squat > Transit > Aire de Rien/Syner'Santé
Logement/Rue > Plus de nouvelles
Aire de Rien/Syner'Santé > Sainte-Anne Saint-Rémi > Syner'Santé/Aire de Rien/Rue
Samusocial (médicalisé)

Légende de couleurs : Centre d'accueil et d'hébergement d'urgence - Travail de rue - Maison d'accueil/maison de repos - Structure hospitalière - Centre de jour/centre ambulatoire - Logement - Rue

De ce tableau, nous pouvons dégager 4 tendances au niveau des orientations :

- Les usagers qui trouvent un logement ;
- Ceux qui se stabilisent dans une structure comme une maison d'accueil ;
- Ceux qui intègrent un parcours de soins ;
- Les autres (sans orientation durable) qui ne sont pour autant pas lâchés par le réseau.

Mettons également en avant que les autres types de structures du réseau comme les centres de jour, centres ambulatoires, centres d'hébergement d'urgence ou encore le travail de rue facilitent évidemment ces possibilités d'orientation.

Nous pouvons donc avancer l'hypothèse que certains usagers ont pu avoir accès à des structures adaptées à leurs besoins alors qu'au vu de leur profil, il n'y serait peut-être pas arriver sans le travail du réseau. Notons que les orientations ne se font pas uniquement vers des structures appartenant au Réseau BITUME.

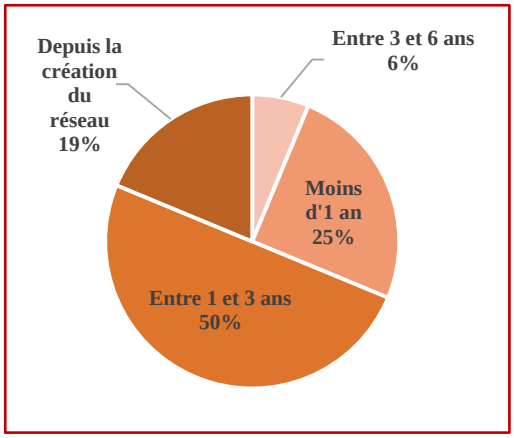
Pour terminer, il est également important de relever que dans certains cas, les parcours proposés par le réseau n'aboutissent pas. Les solutions 'miracles' n'existent pas mais le réseau ne se décourage jamais et continue à chercher des pistes pour ces usagers en difficultés.

9. Questionnaire de satisfaction du groupe de terrain

Afin d'évaluer la satisfaction des membres du groupe de terrain concernant les concertations mensuelles organisées en 2022, comme ces dernières années, un questionnaire leur a été soumis en fin d'année (voir annexe 9).

L'analyse des réponses obtenues (16 parmi les référents sollicités) va nous permettre de connaître la composition du groupe de terrain, de voir leur degré de satisfaction mais surtout de mettre en avant leurs attentes pour 2023 ainsi que leurs propositions pour continuer à faire évoluer le Réseau BITUME.

Il a d'abord été demandé à chaque référent de préciser depuis combien de temps il/elle participait aux concertations du réseau.



Nous constatons que ¾ des référents participent depuis moins de 3 ans aux concertations mais cela permet un renouveau au sein du groupe de terrain ainsi qu'un nouveau regard et des nouvelles idées pour continuer à faire évoluer le réseau.

Notons également qu'il y a 19% des membres du groupe de terrain qui sont, par contre, présents depuis la création du réseau, ce qui assure la transmission des valeurs fondamentales du Réseau BITUME.

Concernant la fréquence de participation, 63% des référents ont participé à plus de la moitié des réunions mensuelles en 2022.

Pour ce qui est de la satisfaction à proprement parler, pour commencer, une note sur la **satisfaction générale** concernant les réunions mensuelles de 2022 a été demandée. Le résultat moyen obtenu est celui de **86%**.

Ensuite, 3 catégories ont été questionnées à savoir l'organisation, le contenu et l'animation des concertations de terrain ayant eu lieu en 2022. Voici les pourcentages récoltés :

- Pour l'**organisation** des concertations, la moyenne est de **91%** de satisfaction. Les commentaires laissés par les référents tournent autour de la durée de la concertation. En effet, les réunions sont denses et nécessiteraient parfois d'être plus longues mais cela n'est pas facilement "organisable" pour les membres du groupe de terrain qui ont déjà une charge de travail importante. Une réflexion à ce sujet devra être prévue au cours de l'année 2023 pour essayer de trouver une solution qui conviendrait au plus grand nombre.
- Au niveau du **contenu** des réunions, la moyenne est de **80%** de satisfaction. Des pistes d'amélioration ont été proposées par les référents comme de refaire des présentations des institutions partenaires et des vignettes cliniques plus approfondies ainsi que de continuer à mobiliser certains partenaires moins présents.
- Pour l'**animation** des concertations, **95%** de satisfaction ont été obtenus en moyenne. La dynamique positive et la bonne ambiance favorisant un travail de qualité ont été relevées à plusieurs reprises dans les commentaires.

Nous pouvons donc tirer la conclusion que, dans l'ensemble, les partenaires sont satisfaits de la manière dont se déroulent les concertations mensuelles.

Pour terminer, les référents ont eu l'opportunité de faire part de leurs **attentes** envers le réseau pour 2023. Il leur a été également demandé ce qu'il serait nécessaire, selon eux, de mettre en place pour continuer à développer le Réseau BITUME. Les réponses à ces 2 items sont fortement similaires, en voici les principales :

- Rechercher de nouveaux partenaires, notamment des structures hospitalières ;
- Etoffer les échanges de bonnes pratiques (sujets de fond, thématiques particulières, invitation d'experts, vignettes cliniques, visite des institutions membres) ;
- Poursuivre les immersions dans les institutions membres ;
- Continuer à être attentif à l'inclusion de femmes dans le réseau.

Nous veillerons, bien entendu, à pouvoir répondre à ces attentes ainsi qu'aux propositions faites pour continuer à faire évoluer le réseau au cours des années futures.

10. Témoignages du groupe de terrain

Comme les années précédentes, il a été demandé aux membres du groupe de terrain de faire un retour sur leur ressenti concernant le Réseau BITUME, son fonctionnement, sa plus-value et ce, peu importe depuis combien de temps ils / elles participent aux concertations.

Voici les témoignages reçus :

"Au cours de cette année, BITUME m'a permis d'élargir mes connaissances sur le réseau et m'a également aidé à envisager d'autre solutions et pistes pour nos hébergés auxquelles nous n'aurions peut-être pas pensé. Le réseau est bénéfique pour moi-même ainsi que pour l'équipe dans laquelle je travaille."

"Le Réseau BITUME permet de réfléchir ensemble sur nos pratiques, sur les trajectoires des usagers qui sont stigmatisés et bien souvent "grillé" du réseau. Pour les travailleurs, les concertations permettent également une meilleure connaissance du réseau, des différents travailleurs et d'avoir des personnes référentes à pouvoir solliciter dans les situations complexes d'usagers inclus dans BITUME. Cela facilite la communication et les trajectoires des usagers. Faire partie du réseau aide à trouver des solutions originales de trajectoire de vie pour les usagers et permet parfois une ouverture du cadre des institutions."

"Nous sommes heureux de pouvoir représenter une institution qui héberge des femmes. Les bénéficiaires du réseau étant pour le moment majoritairement masculins. Malgré notre participation limitée au sein de BITUME, nous savons qu'en cas de nécessité, nous pouvons partager avec le réseau les difficultés et questionnements que nous rencontrons dans notre pratique professionnelle, ce qui est un soutien appréciable."

"Le travail en réseau est essentiel et ce, pour une meilleure prise en charge de nos bénéficiaires. Le Réseau BITUME s'appuie sur des travailleurs pluridisciplinaires (éducateurs, assistants sociaux, infirmières, référents, coordinateurs) motivés qui reconnaissent la nécessité de travailler ensemble. Nous sommes donc des praticiens qui portons en quelque sorte le réseau et le faisons vivre. Les institutions, tout en s'engageant, ne peuvent à elles seules porter cette dynamique, le Réseau BITUME prend dès lors tout son sens. Ces rencontres permettent un échange et une remise en question de nos pratiques quotidienne sur le terrain."

"Les échanges de bonnes pratiques lors de nos concertation nous permet d'avoir des informations à jour. C'est un moment également où nous pouvons échanger sur la réalité du terrain (et se sentir moins seul). Pouvoir parler directement à un travailleur facilite grandement le suivi, cela débloque plus facilement certaines situations."

"Je trouve les concertations importantes en tant que moments d'échanges et de réflexions autour de situation de vie complexes des usagers. C'est un temps de prise de recul et parfois, cela permet de se décaler dans des suivis qui sont prenants. Parfois, ce n'est qu'un temps de constat ou d'informations concernant un usager qui a disparu des radars, mais c'est du partage et cela permet de continuer un suivi même si la personne ne vient plus dans notre institution. Le Réseau BITUME permet aussi d'éviter des frustrations ou des mauvaises orientations. En effet, quand un usager est exclu d'un service, c'est bien de le savoir afin de ne pas construire un projet qui n'aurait pas de sens et qui risquerait d'amener des frustrations. Rencontrer les partenaires, des nouveaux référents, connaître la réalité d'une institution est important pour le travail en réseau. De plus, avoir la présentation d'un nouveau projet ou un futur adhérent est important dans ma pratique."

"Dans le cadre de nos pratiques quotidiennes, nous avons pu constater que le Réseau BITUME nous permettait de faciliter l'accès aux différentes institutions. Grâce à la proximité directe avec les acteurs de terrain, nous avons une meilleure connaissance des missions de chacun et cela nous permet d'être complémentaires dans le suivi des usagers. Par le biais des concertations, nous échangeons des bonnes pratiques, évitons des doublons inutiles et obtenons des informations quant à d'éventuels suivis disparus de nos radars."

"Le Réseau BITUME est un réseau qui nous apporte beaucoup en tant qu'institution hospitalière. En effet, il est riche de connaître le réseau du patient en amont de l'hospitalisation, de pouvoir échanger autour des difficultés et des compétences des patients. Les échanges permettent d'avoir des pistes de réflexions sur les trajectoires de soins des patients admis au sein de notre institution. De plus, les concertations permettent de réunir les acteurs du réseau, d'être au courant des actualités des différentes institutions. Nous avons l'occasion de rencontrer les collaborateurs, d'échanger dans des moments formels et informels, ce qui fluidifie bien souvent le travail de collaboration.

"Le Réseau BITUME m'apporte une meilleure connaissance des différentes structures et dispositifs existants ainsi que des fonctionnements et pratiques institutionnelles. Cela permet donc une meilleure collaboration autour des situations des usagers au quotidien et de découvrir de nouvelles institutions qui ouvre le champ des possibilités. BITUME permet également de faciliter les contacts au quotidien et éventuellement les entrées ainsi qu'une meilleure prise en charge des patients quand ils sont en cure ou en maison d'accueil par exemple. L'expertise de chaque institution membre du réseau enrichit nos pratiques et les échanges cliniques. Le Réseau BITUME me semble essentiel pour les bénéficiaires mais aussi pour les professionnels. En ce qui concerne notre institution, qui accueille uniquement des femmes, nous en voyons encore plus le sens, vu le nombre croissant d'inclusions féminines. De plus, nous avons pu présenter une situation anonyme (personne non inclue) qui posait problème à notre équipe et la richesse du réseau nous a permis de trouver des idées et même des solutions."

11. Perspectives d'avenir

En termes de perspectives d'avenir, le fait de développer et pérenniser le Réseau BITUME reste central pour les années futures. Il est vrai que les différentes actions ont été perturbées par la situation sanitaire de ces dernières années. Toutefois, les choses ayant repris leur cours, diverses présentations pour continuer à faire connaître le réseau sont à nouveau envisagées ainsi que l'organisation d'événements permettant de toucher un public plus large.

La connaissance mutuelle des différents partenaires et le renforcement du lien qui les unit est une force pour le réseau. Une attention particulière y est prêtée par la relance des immersions inter-institutionnelles et la présentation des services dans lesquels l'accueil du groupe de terrain n'est pas possible.

Certains projets ont pu être finalisés comme le folder. Et nous poursuivons entre autre le développement et l'encodage de la base de données informatique pour qu'elle soit effective le plus rapidement possible.

Notons également que nous continuons à garder une attention particulière à l'inclusion de femmes au sein du réseau. Une réflexion constante a lieu sur comment les aider et les prendre en charge au mieux.

Il en est de même pour les personnes qui ne sont pas en ordre de séjour sur le territoire belge. Ces dernières peuvent être intégrées au sein du Réseau BITUME mais nous avons constaté que c'est rarement le cas. Le groupe de terrain a été interrogé à ce sujet et l'explication la plus souvent mise en avant est le peu d'orientation possible pour ce type de public et donc, une volonté de ne pas frustrer davantage ces usagers en les intégrant dans un réseau qui serait limité dans les pistes de solutions à leur proposer. Dans les prochaines années, il serait donc intéressant de se pencher sur ce sujet et de voir comment remédier à ce constat.

Une réflexion sur le développement de l'échange de bonnes pratiques devra avoir lieu avec les référents eux-mêmes. Une solution doit être trouvée sur comment profiter de la diversité des partenaires autour de la table pour notamment aborder certaines thématiques tout en laissant la priorité aux informations échangées autour de l'usager.

Pour terminer, s'entourer de nouveaux partenaires, ciblés en fonction des besoins du réseau, reste un objectif. Il est notamment prévu de poursuivre la recherche de nouveaux membres du secteur hospitalier.

Conclusion

Le Réseau BITUME, transposition du modèle WaB, est un projet à caractère innovant dans le paysage des offres du secteur sans-abri en région bruxelloise. Il est l'application prometteuse d'un modèle d'optimisation du travail en réseau.

Mis en place en 2015, son évolution montre déjà des résultats encourageants en terme d'efficacité, les ressentis exprimés, tout comme dans les rapports d'activités précédents, par le groupe de terrain en sont un bon témoin.

Les objectifs d'augmentation de la qualité de la prise en charge et de proposition de solutions 'sur-mesure' ainsi que le renforcement de la continuité dans l'accompagnement des personnes dans leur trajectoire de vie font leurs preuves depuis au fil du temps.

Malgré les perturbations de ces dernières années, engendrées par la crise liée au Covid19, les différentes entités composant le Réseau BITUME à savoir le comité de direction, le groupe de terrain et la coordination ont allié leur force pour maintenir le réseau. Diverses actions ont également été réfléchies et mises en place pour continuer à le faire évoluer notamment par la réalisation d'un folder ainsi que le développement toujours en cours d'une base de données informatique.

L'outil principal qu'est la concertation de terrain semble être efficace, les témoignages des référents et les vignettes cliniques présentées dans ce rapport vont dans ce sens.

Les données statistiques analysées permettent de mettre en avant le profil des usagers inclus en 2022 ainsi que les motifs d'inclusion.

On peut en retenir que les personnes prises en charge par le réseau sont des hommes de 40 à 49 ans (38%), souvent de nationalité belge et célibataires. Les ¾ des usagers ont une carte d'identité (souvent belge) au moment de l'inclusion et dans 57% des cas, ils ont une adresse de référence. Les ressources financières les plus représentées sont le revenu d'intégration sociale obtenu par un CPAS (52%). Beaucoup d'usagers gèrent eux-mêmes leur revenu et ne sont pas en médiation de dettes. Au niveau de l'assurabilité de la mutuelle, dans 95% des situations, elle est en ordre. Nous pouvons encore relever que la plupart des personnes ayant été intégrées dans le réseau en 2022 ont un problème de dépendance avec comme produit principal l'alcool suivi de la cocaïne. Un traitement est mis en place dans 86% des cas et 24% des usagers ont un suivi psychologique en cours. Au niveau judiciaire, un peu plus de la moitié des bénéficiaires inclus a déjà fait l'objet d'une condamnation et dans tous les cas, une peine de prison a été prononcée. Il est aussi pertinent de relever que les motifs d'inclusion les plus représentés sont l'accompagnement de la trajectoire de l'usager (86%) suivi de l'urgence de la prise en charge (43%) et du manque de ressources des services concernés (43%).

Il est intéressant de pointer un changement au niveau du point de comparaison dans l'analyse du profil des usagers inclus en 2022 et ce, dans le but d'avoir un échantillon plus grand et donc, le plus représentatif possible. Les résultats obtenus cette année ont donc été comparés, non plus à ceux de l'année précédente mais à l'ensemble des données récoltées depuis la création du réseau (de 2016 à 2021 inclus) à savoir 110 fiches d'inclusion.

Pour la 1ère fois, les données en termes de parcours et de trajectoires mises en place ont été étudiées. Cette analyse a permis de mettre en avant des informations pertinentes telles que le fait que BITUME a probablement permis à certains usagers d'intégrer des structures auxquelles ils n'auraient peut-être pas eu accès sans le travail du réseau.

Notons encore que, pour la 3ème année consécutive, un questionnaire de satisfaction concernant les concertations mensuelles a été soumis aux référents BITUME. On peut en retenir que le groupe de terrain semble réellement satisfait de la manière dont les réunions se déroulent. De plus, des pistes de travail ont à nouveau pu être mises en avant comme par exemple le développement de l'échange de bonnes pratiques et la recherche de nouveaux partenaires.

Rappelons qu'il est essentiel de maintenir un lien fort et unique entre les membres partenaires du Réseau BITUME, une réflexion est constamment présente à ce sujet. Ils sont les acteurs principaux du réseau et sans eux, rien ne pourrait être réalisé.

Pour terminer, soulignons encore que chaque personne impliquée d'une manière ou d'une autre dans le réseau agit toujours dans l'intérêt premier des usagers.

Annexes

Annexe 1 : Document de présentation

Réseau BITUME : Présentation

Réseau **B**ruxellois d'**I**ntervention de **T**errain pour **U**sagers **M**arginalisés ou **E**xclus

Pour toutes questions ou informations, n'hésitez pas à contacter :

Emmanuelle MANDERLIER
Coordinatrice du Réseau BITUME
0499/90.62.55
reseaubitumebxl@gmail.com

Siège social : Transit Asbl - rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles

RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

safe.brussels

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

1. Présentation générale :

Le Réseau BITUME, **Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus**, existe **depuis 2015** et établit un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la région bruxelloise **dans l'objectif de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge** pour personnes sans-abri[5]. Ce réseau s'adresse particulièrement aux usagers présentant une (ou plusieurs) problématique(s) « complexe(s) » et/ou « chronique(s) ».

La trajectoire d'accompagnement se construit **autour de l'usager et de sa demande et entre les différents services d'aide** représentés par les partenaires du projet. Les différents membres constituent ainsi un réseau de concertation, d'action, d'analyse de problématiques et d'intervention transversale **de terrain**.

La trajectoire d'accompagnement est **co-construite sur base volontaire et de façon concertée entre le réseau et l'usager.** Le bénéficiaire s'inscrit en tant qu'**acteur principal** au sein de ce processus, **néanmoins il est absent physiquement de ces concertations.** Dans un **cadre déontologique stricte** – et notamment sous le couvert du **secret professionnel partagé** – le réseau cherche à dynamiser de la façon la plus pertinente, inédite et efficace (et dans les limites du possible) le projet d'accompagnement de l'usager.

Ce dispositif, issu d'une transposition du Réseau WaB[6], constitue une **approche innovante** dans le paysage des outils et services d'aide aux publics victimes d'exclusions sociales aigües. En effet, le Réseau Bitume fonctionne de façon intégrée, le réseau étant préexistant. Les bénéficiaires y sont inclus au fur et à mesure, ce qui permet (dans un fonctionnement optimal) de travailler de manière pragmatique un grand nombre de situations sur une même réunion. Cette approche se différencie donc des modèles « classiques » de concertation réseau (qui se construisent principalement autour de situations individuelles sur lesquelles viennent ensuite se greffer différents intervenants) et de type « Intervision » (qui traitent parallèlement plusieurs situations différentes, mais uniquement de manière théorique).

Les **objectifs** concrets peuvent être de plusieurs natures mais ont pour dénominateur commun l'**amélioration de la qualité de vie** de l'intéressé. Il peut s'agir, par exemple, d'une entrée en logement, d'une admission en maison d'accueil, de « se poser quelques temps » dans une structure de première ligne, ou simplement de l'établissement d'un lien de confiance avec la personne en rue. Dans une logique de « bas seuil », le principe est avant tout d'**endiguer l'errance de la personne**. Attention, Bitume a pour objet de construire et/ou d'optimiser le réseau d'intervenants et non de constituer un passe-droit pour les bénéficiaires.

---

[5] Pour plus d'informations sur la notion de sans-abri : cf. Ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri du 14 juin 2018, Chapitre 1er, Article 2, 1°
http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2018061424

[6] L'objet du Réseau WaB est de donner lieu à une concertation qui travaille à l'élaboration d'un réseau de soins pour des personnes présentant une problématique relative aux assuétudes en Wallonie et à Bruxelles. Celui-ci constitue une approche nouvelle qui vise à faciliter et à optimaliser la prise en charge des bénéficiaires, dans le but de promouvoir les soins et d'assurer leurs continuités. L'accent est mis sur les usagers qui se perdent dans les différentes institutions d'aide, qui formulent des demandes d'aides multiples ou qui ne trouvent pas/plus une réponse satisfaisante à leurs besoins.

Particularités :

- Optimisation du travail en réseau ;
- Approche globale (psycho-médico-sociale) des bénéficiaires ;
- Continuité de suivi ;
- Amélioration de la qualité de prise en charge ;
- Temporalité articulée entre l'urgence/la première ligne et le long terme en fonction des différents partenaires ;
- Anticipation des risques de « rechute » ;
- Réactivité/souplesse dans la prise en charge ;
- Logique de prise en charge « sur-mesure »/au « cas par cas » ;
- Principe de « bas seuil » d'accès ;
- Réciprocité de prise en charge – Filet de sécurité constitué par l'institution « envoyeuse » (qui oriente) ;
- Adapter/ dépasser les « blocages » institutionnels ;
- Renforcement de la connaissance du secteur ;
- Limitation des orientations inadéquates ;
- Prévention du shopping institutionnel et de l'épuisement des services ;
- Mise en place de trajectoires d'orientation inédites et originales et recherche de l'autonomisation des personnes ;
- Identification des facteurs d'échec et de chronicisation des problématiques ;
- Complémentarité avec les autres réseaux (dont « WaB ») et projets existants…

2. Public cible :

Le dispositif de concertation Bitume s'adresse à **toute personne adulte** (hommes ou femmes) **sans-abri et fréquentant le secteur sans-abri bruxellois**.

Cet outil cible **particulièrement les personnes avec lesquelles le travail d'accompagnement est le plus « complexe » du fait d'une série de problématiques persistantes et souvent cumulées** (principe de bas seuil) **qui ne répondent pas, ou plus, aux critères classiques du secteur.**

Le **bénéficiaire** s'inscrit donc dans le projet sur base **volontaire**. La demande peut se présenter de manière explicite, ambivalente et/ou implicite.

La question de **la motivation** potentielle **au changement du bénéficiaire est** donc **importante**, **mais n'est pas une condition sine qua non** pour que celui-ci soit intégré au projet.

La personne peut présenter un cumul de problématiques (en plus de son statut de sans-abri) telles que : assuétudes, troubles psychiatriques, etc.

Les usagers du réseau sont inclus sur base de la signature d'un consentement informé, mais ceux-ci peuvent s'y soustraire à tout moment.

3. Membres du Réseau BITUME :

Membres fondateurs :

- ***Transit***, centre de crise et d'hébergement / travail de rue pour usagers de drogues ;
- ***Source : la 'Rive' et la 'Rencontre'***, maison d'accueil et service d'accueil de jour ;
- ***Samusocial***, Centre Poincaré, Centre Louiza et Centre médicalisé.

Autres membres :

- ***Les Petits Riens*** (maison d'accueil), ***Syner'Santé*** (service ambulatoire des Petits Riens) et ***Aire de Rien*** (centre de jour des Petits Riens) ;
- ***Foyer Georges Motte***, maison d'accueil ;
- ***Saint-Pierre : Urgences/Unité 511***, centre hospitalier ;
- ***Home Baudouin***, maison d'accueil ;
- ***Porte ouverte***, maison d'accueil ;
- ***Educateurs de rue de Saint-Gilles***, travail de rue ;
- ***Infirmiers de rue***, travail de rue ;
- ***Home du Pré***, maison d'accueil ;
- ***Escale***, maison d'accueil ;
- ***Accueil Montfort***, maison d'accueil ;
- ***Clinique Sans Souci***, hôpital psychiatrique.

Dans un premier temps, il est proposé que les référents/participants des associations membres ne dépassent pas le nombre de 3. Il est évident que la présence simultanée de ces 3 référents n'est pas nécessaire. L'idée est de garantir une participation la plus régulière possible d'au moins une personne, sans affecter les besoins de l'institution et la mise en œuvre de ses missions originelles.

Dans un second temps, les référents sont les relais en interne au sein de leur institution en ce qui concerne le suivi des usagers (et ce, uniquement dans un cadre de secret professionnel partagé).

Il a été convenu de constituer une **fiche signalétique, appelée cadastre, pour chaque institution membre** afin de permettre la connaissance du réseau par chacun de ses membres. Celle-ci sera réalisée dans les plus brefs délais.

La plus-value de ce réseau réside dans le fait qu'il sera uniquement constitué de travailleurs de terrain.

Comité de direction :

Le Comité de Direction est composé des directeurs des 3 institutions fondatrices du Réseau BITUME à savoir :

- Muriel Goessens, Directrice Générale - Transit
- Fabienne de Leval, Directrice Opérationnelle – Samusocial
- Murat Karacaoglu, Directeur - Source

Font également partie du Comité de Direction, au titre de suppléants de leur direction respective et/ou d'invités permanents :

- Kris Meurant, Directeur du pôle psycho-social – Transit
- Bruno Rochet, Chargé de Mission Urgences Sociales – Samusocial

Le rôle de ce Comité est de veiller à la bonne gouvernance globale du projet, tant dans ses aspects éthiques que pratiques et de penser son développement futur. Il se réunit trois fois par an.

Coordination :

Faute de subsides, la fonction de coordination a été assurée pendant plusieurs années par un représentant de chaque membre fondateur à savoir :

- Kris Meurant, Directeur du pôle psycho-social – Transit
- Bruno Rochet, Chargé de Mission Urgences Sociales – Samusocial
- Yaël Abdissi, anciennement Coordinateur social – Source 'la Rive'

Cependant, en 2019, un subside a été alloué à l'Asbl Transit par la Région de Bruxelles-Capitale (safe.brussels) ce qui a permis l'engagement à mi-temps d'une coordinatrice, Emmanuelle Manderlier.

Son rôle est de veiller au respect des règles de bonne conduite partagées et acceptées par les différents partenaires. Ces règles de bonne conduite font directement référence à l'intérêt supérieur de l'usager, à la charte éthique incluant la question du secret professionnel (partagé) ainsi que celle du RGPD (Règlement Général de Protection des Données, nouvelle législation européenne relative au respect de la vie privée, qui vise à mieux protéger les informations à caractère personnel, en application depuis le 25 mai 2018) et au règlement d'ordre intérieur propre au Réseau Bitume.

4. Fréquence et lieux:

Les réunions du groupe de terrain ont lieu une fois par mois mais le réseau est actif en tout temps.

Les réunions se déroulent successivement dans les locaux de chacune des associations membres, sur base d'un accord de principe préalable.

Il est demandé aux institutions accueillantes de de faire la présentation et si possible, la visite de leur service lors de la venue du groupe de terrain.

5. Cadre théorique :

Le cadre théorique du présent projet se base, par principe de transposition, sur celui du Réseau WaB[7] :

- L'approche en système intégré de George De Leon (identifiant dix étapes se rapportant au processus de changement chez un individu)
- Le modèle de Prochaska et Di Clémente (identifiant les étapes d'un processus de changement relatifs à l'état motivationnel)

6. Outils :

Les outils sont également transposés du modèle WaB. Les concepts suivants en sont par exemple issus : "*inclusion", "consentement", "charte éthique de partenariat", "règlement d'ordre intérieur", …*

La proposition d'inclusion de nouveaux bénéficiaires au sein du réseau se fait via un document spécifique appelé fiche d'inclusion. Pour que cette inclusion puisse avoir lieu, l'usager doit signer un consentement informé garantissant la notion de secret professionnel partagé entre les différentes institutions partenaires du réseau.
Les dossiers des bénéficiaires seront consignés sous format électronique.

[7] www.reseauwab.be

7. Charte, déontologie :

Le bénéficiaire du Réseau BITUME doit adhérer et signer un document garantissant la notion de secret professionnel partagé entre les différentes institutions partenaires du réseau.

La direction de chaque association membre est tenue de désigner des travailleurs de son institution, via le mandat de participation, pour représenter celle-ci aux concertations du Réseau BITUME.

Chaque représentant d'institution partenaire est tenu de signer la charte éthique de partenariat concernant notamment le secret professionnel partagé entre les institutions partenaires du réseau.

Chaque nouvelle institution membre doit prendre connaissance et respecter le règlement d'ordre intérieur du Réseau BITUME.

8. Plan d'action :

L'idée est de continuer à développer et faire connaître le Réseau BITUME en poursuivant les rencontres avec de potentiels futurs partenaires.

Il est également primordial de garder une bonne dynamique entre l'ensemble des membres du groupe de terrain et ce, dans l'intérêt premier des usagers qui font partie du Réseau BITUME.

9. Evaluation :

En vue d'assurer une évaluation du travail effectué et de garantir une traçabilité des données, le Réseau BITUME possède un outil de centralisation des données qualitatives et quantitatives (sous format Excel) extraites à partir des fiches d'inclusion. De cette base de données pourront ensuite être extraites les statistiques relatives au public cible ainsi qu'aux résultats du travail de réseau.

Nous serons attentifs à garantir l'anonymat des données si celles-ci doivent être diffusées.

<u>Annexe 2</u> : Consentement informé

Réseau BITUME : CONSENTEMENT INFORME

Le Réseau BITUME, **Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus**, est un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la région bruxelloise dont l'objectif est de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge pour personnes sans-abri. Il s'adresse particulièrement aux usagers présentant une (ou plusieurs) problématique(s) "complexe(s)" et/ou "chronique(s)".

La concertation de terrain a été constituée dans le cadre d'une coopération entre différents services bruxellois actifs dans le domaine du sans-abrisme.
La concertation a lieu une fois par mois et regroupe un ou plusieurs représentants des services partenaires. Ces différentes institutions (reprises ci-après) partagent des informations utiles et nécessaires concernant les usagers qui ont accepté que leur situation individuelle soit discutée (nouvelles admissions, références, trajectoires de vie, …). Le but de cette concertation est d'instaurer une coopération optimale entre professionnels et ce, dans l'intérêt de l'usager. De la sorte, l'objectif est de trouver les réponses ou les alternatives les plus adéquates au regard des difficultés pour lesquelles le bénéficiaire est inclus dans le Réseau BITUME.

Dans ce cadre, les représentants des institutions partenaires et la coordinatrice se réservent le droit de rappeler l'usager pour prendre de ses nouvelles. Toute décision concernant l'usager sera portée à sa connaissance, afin de l'y associer.

Madame Emmanuelle Manderlier, coordinatrice du Réseau BITUME, a pour mission de veiller au respect des règles de bonne conduite partagées et acceptées par les différents partenaires. Ces règles de bonne conduite font directement référence à l'intérêt supérieur de l'usager, à la charte éthique incluant la question du secret professionnel (partagé) ainsi que celle du RGPD (Règlement Général de Protection des Données, nouvelle législation européenne relative au respect de la vie privée, qui vise à mieux protéger les informations à caractère personnel, en application depuis le 25 mai 2018) et au règlement d'ordre intérieur propre au Réseau BITUME. Ces documents sont disponibles sur simple demande adressée à la coordinatrice.

Pour toute question ou information complémentaire, n'hésitez pas à contacter :

Emmanuelle Manderlier, coordinatrice du Réseau BITUME
0499/90.62.55
reseaubitumebxl@gmail.com

Siège social : Transit Asbl - rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles

*Ce document est inspiré du consentement informé du Réseau WaB (Wallonie-Bruxelles) actif en matière d'assuétudes

La présente convention est établie entre……. (Nom de l'usager) et les participants à la concertation (liste reprise ci-après). Il est convenu que :

- L'usager donne son accord pour que sa demande soit supervisée et délibérée par les différents partenaires, membres du Réseau BITUME.
- L'usager donne son accord pour que des informations le concernant soient partagées par les différents partenaires, membres du Réseau BITUME.
- Dans le cadre d'une transposition du modèle ou d'une recherche, l'usager donne son accord pour qu'un tiers, travailleur de terrain, participe, exceptionnellement, à la concertation clinique, moyennant la signature d'un document garantissant le secret professionnel.

Fait le …….. à …… .

Pour accord,

Date :	Date :	Date :
Nom et signature de la coordinatrice du Réseau BITUME :	Nom et signature de l'usager :	Nom et signature de l'institution :

Institutions membres du Réseau BITUME :

Transit, centre de crise et d'hébergement pour usagers de drogues (Bruxelles) - 02/215.89.90 ***Transit Rue***, éducateurs de rue de l'Asbl Transit (Bruxelles) - 0488/02.62.80 ***Source asbl "La Rive",*** maison d'accueil (Bruxelles) - 02/512.72.04 ***Source asbl "la Rencontre"***, service d'accueil de jour (Bruxelles) - 02/514.33.32 ***Samusocial,*** urgences sociales - 0800/99.340 Centre Poincaré (Anderlecht) - Hommes seuls Centre Louiza - Femmes seules Centre médicalisé (Anderlecht) - Hommes et femmes seul.e.s ***Saint-Pierre : Urgences / Unité 511***, centre hospitalier (Bruxelles) - 02/535.34.37 ***Maison d'accueil Escale*** (Saint-Gilles) - 02/537.47.97 ***Accueil Montfort***, maison d'accueil (Jette) - 02/424.17.53 ***Aire de rien***, centre de jour – Asbl UTAS – Petits Riens (Ixelles) – 02/533.04.60	***Les Petits Riens,*** maison d'accueil (Ixelles) - 02/541.13.96 ***Syner'Santé,*** service ambulatoire en santé mentale - Asbl CASAF - Petits Riens (Ixelles) - 0493/26.04.66 ***Foyer Georges Motte***, maison d'accueil (Bruxelles) - 02/217.61.36 ***Home Baudouin***, maison d'accueil (Bruxelles) - 02/512.64.95 ***Porte ouverte asbl – Open deur vzw***, maison d'accueil (Bruxelles) - 02/513.01.08 ***Educateurs de rue de la commune de Saint-Gilles***, travail de rue - 02/539.23.91 ***Infirmiers de Rue,*** travail de rue (Anderlecht) - 02/265.33.00 ***Home Victor du Pré***, maison d'accueil (Bruxelles) - 02/512.42.37 ***Clinique Sans Souci***, hôpital psychiatrique (Jette) - 02/478.04.33

Cette liste est susceptible d'être modifiée. Le document actualisé peut être demandé à la coordinatrice.

<u>ATTENTION</u> : L'usager qui a signé le consentement informé et qui, par conséquent, a accepté que sa situation soit discutée en concertation peut, à tout moment, demander à ce que cela ne soit plus le cas. Pour cela, il lui suffit de s'adresser à une institution partenaire et/ou à la coordination afin de signer la demande d'"annulation du consentement informé".

Annulation du consentement informé relatif à la concertation (Réseau BITUME)

Entre ……..……..…… (Nom de l'usager) et les participants à la concertation, il est convenu que :

- l'information concernant la demande d'aide ne sera plus exposée aux différents partenaires, membres du Réseau BITUME ;
- l'information concernant l'usager ne sera plus partagée par les différents partenaires, membres du Réseau BITUME.

Fait le …….. à …… en double exemplaire.

Pour accord,

Date :	Date :	Date :
Nom et signature de la coordinatrice du Réseau BITUME :	Nom et signature de l'usager :	Nom et signature de l'institution :

<u>Annexe 3</u> : Fiche d'inclusion

FICHE INCLUSION USAGER BITUME

N° de dossier : ……....

Ce document est inspiré de la fiche d'inclusion du Réseau WaB

Institution incluant l'usager :
N° de tél :

Nom du référent :

Consentement signé par l'usager : OUI - NON

Inclusion de l'usager dans d'autres réseaux existants : OUI - NON
Si oui, lesquels :

I) Profil administratif

1. Général

NOM :

PRENOM :

Date de naissance :

N° de tél :

Nationalité :

Registre National :

Etat civil : Célibataire – Marié – Cohabitant – Divorcé – Veuf

Enfant(s) : OUI / NON Combien :
Placé(s) : OUI / NON
Dossier SAJ/SPJ : OUI / NON

Personne(s) à charge : Enfant(s) - Parent(s) - Conjoint

2. **Document d'identité**

Carte d'identité : OUI - NON
Type de document (belge, séjour type E, ...) :
Si non, **déclaration de perte**? : OUI - NON ➔ Si oui, date de validité :

3. **Domicile**

Domicile officiel :

Préciser si nécessaire (adresse de référence, institution, …) :

Radié : OUI / NON
Si oui, depuis quand?

Lieu de vie (au moment de l'inclusion) :

4. **Ressources financières**

Type(s) de revenu(s) : CPAS – Mutuelle – Chômage – Emploi – Vierge Noire – Aucun – Autre

Spécifier :

Montant :

Administration de biens et/ou personne : OUI / NON
Si oui, nom et tél :

Médiation de dettes : OUI / NON

5. **Mutuelle**

Organisme assureur :

Statut :

Assurabilité en ordre : OUI / NON

Carte médicale/AMU : OUI / NON
Si oui, préciser le cpas compétent :

6. **Commentaires concernant la situation socio-administrative**

II) Contexte familial

III) Identification des personnes ressources

Famille (Nom – Tél) :

Entourage (Nom – Tél) :

Institution(s) (Nom – Tél) :

IV) Parcours scolaire et professionnel

V) Parcours logement et institutionnel

Historique :

Causes de rupture principales :

VI) Parcours de consommation

Consommation passée?

Consommation actuelle?

Commentaires :

VII) Situation médicale actuelle

Médecin traitant: OUI - NON
Si oui, lequel? (Nom + Tel)

Traitement: OUI - NON
Si oui, lequel?

Problèmes physiques : OUI - NON
Si oui, lesquels?

Commentaires :

VIII) Situation psychologique actuelle

Description :

Suivi en cours : OUI - NON
Si oui, lequel?

Commentaires :

IX) Profil judiciaire :

Condamnation(s): OUI - NON

Peine(s) de prison : OUI – NON
Durée totale :

Conditionnelle : OUI - NON
Conditions :

Durée:

Probation : OUI – NON
Durée :

Sursis : OUI – NON
Durée :

Travaux d'Intérêt Général : OUI - NON
Durée :

Surveillance électronique : OUI – NON
Durée :

AS de justice : OUI – NON
Si oui, nom et tél :

Commentaires :

X) Motifs d'inclusion

- Manque de ressource(s) au niveau des services directement concernés
- Sur liste rouge au niveau des services concernés
- Souhait pour l'usager de changer d'institution
- Epuisement des ressources des services concernés (professionnels dans l'impasse)

1. Accompagnement de la trajectoire de vie de l'usager

- Urgence de la prise en charge
- Autres : à préciser

XI) Projet de la personne/trajectoire de vie demandée par l'usager

XII) Identification des partenaires envisagés dans la trajectoire

- Transit (centre de crise et d'hébergement pour usagers de drogues, Bruxelles)
- Transit Rue (éducateurs de rue de l'Asbl Transit, Bruxelles)
- Samusocial (urgences sociales)
  - Centre Poincaré (Anderlecht)
  - Centre Louiza
  - Centre médicalisé (Anderlecht)
- Source "La Rive" (maison d'accueil, Bruxelles)
- Source "La Rencontre" (service d'accueil de jour, Bruxelles)
- Foyer Georges Motte (maison d'accueil, Bruxelles)
- Les Petits Riens (maison d'accueil, Ixelles)
- Syner'Santé (service ambulatoire des Petits Riens, Ixelles)
- Aire de Rien (centre de jour des Petits Riens, Ixelles)
- Saint-Pierre – Urgences (centre hospitalier, Bruxelles)
- Saint-Pierre – Unité 511 (centre hospitalier, Bruxelles)
- Home Baudouin (maison d'accueil, Bruxelles)
- Porte ouverte (maison d'accueil, Bruxelles)
- Educateurs de rue de Saint-Gilles (travail de rue, Saint-Gilles)
- Infirmiers de rue (travail de rue, Anderlecht)
- Home du Pré (maison d'accueil, Bruxelles)
- Escale (maison d'accueil, Saint-Gilles)
- Accueil Montfort (maison d'accueil, Jette)
- Sans Souci (hôpital psychiatrique, Jette)

<u>Annexe 4</u> : Mandat de participation

Réseau BITUME : Mandat de participation au groupe de terrain

Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus

Je soussigné(e) …….,

par ma fonction de …..……..,

au sein de *(nom de l'institution)* ..……...……..,

membre du Réseau BITUME depuis ……...……

Déclare avoir pris connaissance du projet sous-tendant le Réseau BITUME ainsi que de sa charte éthique de partenariat et de son R.O.I. (Règlement d'Ordre Intérieur) ;

Et mandate :

- ……..…….
- ……..…….
- ……..…….
- ……..…….

Afin qu'il(s)/elle(s) représente(nt) (nom du service/de l'institution) …… au sein du groupe de terrain du Réseau BITUME et participe(nt) aux concertations de terrain mensuelles, comme stipulé dans le R.O.I.

Fait à …… le ……

Signature :

Chaque institution du Réseau BITUME remettra un exemplaire de ce mandat signé à Emmanuelle Manderlier, coordinatrice du Réseau BITUME – 0499/90.62.55 – reseaubitumebxl@gmail.com
Siège social : Transit Asbl – rue Stephenson 96 – 1000 Bruxelles

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

<u>Annexe 5</u> : Charte éthique de partenariat

Réseau BITUME : Charte éthique de partenariat

Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus

Principe 1 : Dispositions générales

La présente charte lie les différents partenaires du Réseau BITUME, qu'ils soient fondateurs, structurels ou adhérents.
Les partenaires fondateurs du Réseau BITUME sont les services ou institutions qui ont historiquement fondé le Réseau : l'Asbl Transit (dont Transit Rue), l'Asbl Source (la 'Rive' et la 'Rencontre') et l'Asbl Samusocial (urgences sociales et MediHalte).
Actuellement, les membres du Réseau sont les membres fondateurs ainsi que le Foyer Georges Motte, les Petits Riens (maison d'accueil et Syner'Santé), Saint-Pierre (les urgences, l'unité 511 et l'unité 406), le Home Baudouin, Porte ouverte, les Educateurs de rue de Saint-Gilles, Infirmiers de rue, le Home du Pré, l'Escale, l'Accueil Montfort, la Clinique Sans Souci et l'Aire de Rien.

Le Réseau BITUME établit un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la région bruxelloise dans l'objectif de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge pour personnes sans-abri. Ce Réseau s'adresse particulièrement aux usagers présentant une (ou plusieurs) problématique(s) « complexe(s) » et/ou « chronique(s) ».
L'accent est mis sur les usagers qui formulent des demandes d'aides multiples dans les différentes institutions et qui ne trouvent pas/plus une réponse satisfaisante à leurs besoins.

Le Réseau BITUME est une transposition du Réseau WaB (Wallonie-Bruxelles) actif en matière d'assuétudes.
Les membres du Réseau BITUME adhèrent à la philosophie qui a sous-tendu l'élaboration de ce réseau et qui est basée sur l'approche en système intégré (ISA : Integrated System approach de G. De Leon) et sur un processus de changement continu (Process of change de Di Clemente-Prochaska).[8]

[8] www.reseauwab.be

Principe 2 : Le secret professionnel

Tous les partenaires de la concertation BITUME en leur qualité de « … personnes dépositaires … par profession des secrets qu'on leur confie … » (extrait de l'art 458 du code pénal) sont tenus au secret professionnel.

Chaque usager évoqué en concertation BITUME aura préalablement donné son accord écrit stipulant qu'il est informé et qu'il accepte que son dossier soit débattu en concertation. Le bénéficiaire a également le droit d'interrompre à tout moment son suivi.

Dans tous les cas, le partage d'informations doit être motivé par l'intérêt du bénéficiaire et avoir comme but la réalisation des objectifs fixés et/ou élaborés avec lui. Seules les informations utiles et pertinentes, y compris le nom si nécessaire, seront communiquées en toute confidentialité.

En cas d'orientation vers un service extérieur au réseau, seules les informations pertinentes et nécessaires à la continuité du suivi seront transmises et ce, toujours avec l'accord du bénéficiaire.

Principe 3 : La responsabilité des partenaires

Le Réseau BITUME confie plusieurs ressources d'informations à ses partenaires. En effet, ces derniers reçoivent notamment un listing papier à chaque concertation clinique reprenant diverses informations personnelles concernant les usagers inclus dans le Réseau BITUME et suivis par celui-ci.
Ainsi, les partenaires deviennent responsables des ressources qui leur sont confiées dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions pour le Réseau BITUME. Ils doivent concourir à la protection des dites ressources, en faisant preuve de prudence afin de veiller au respect de la confidentialité des informations en leur possession. Ils doivent en toutes circonstances veiller au respect de la législation RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données, en vigueur depuis le 25 mai 2018).

Principe 4 : La collaboration au sein du Réseau BITUME

Les membres s'engagent à ouvrir la concertation à tout service ou institution désireux de partager cette démarche moyennant l'adhésion à la présente charte et sous réserve d'acceptation par le groupe.

Le travail de concertation est pluridisciplinaire. Chacun s'engage par conséquent à travailler dans la complémentarité et le respect de la spécificité des différentes fonctions. Chacun travaille dans le respect mutuel des participants et de leurs services ou institutions.

Les décisions des signataires de cette charte ne prévalent pas sur les choix des services ou institutions.
Chacun peut s'écarter du trajet de prise en charge quand l'intérêt du bénéficiaire le justifie.

Service/Institution : ……..

Adresse : ……...

Représenté(e) par (Nom et prénom) : ……...

Lu et approuvé	Date	Signature

Cette convention s'accompagne d'un **règlement d'ordre intérieur** (annexé) qui établit en détail les procédures et le fonctionnement de chacun dans le réseau. L'adhésion à cette charte implique le respect du règlement d'ordre intérieur.

Madame Emmanuelle MANDERLIER, coordinatrice du Réseau BITUME, a pour mission de veiller à l'adhésion de chaque partenaire à la charte éthique de partenariat. Chaque représentant d'institution partenaire remettra à Emmanuelle MANDERLIER un exemplaire signé de cette charte. Il s'agit d'une condition préalable à toute présence en concertation clinique.

Emmanuelle MANDERLIER
Coordinatrice du Réseau BITUME
0499/90.62.55
reseaubitumebxl@gmail.com
Siège social : Transit Asbl - rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles

RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

safe.brussels

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

**Ce document est inspiré de la charte éthique de partenariat du Réseau WaB (Wallonie-Bruxelles) actif en matière d'assuétudes*

<u>Annexe 6</u> : Règlement d'Ordre Intérieur

Réseau BITUME : Règlement d'ordre intérieur

Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus

Préambule

Ce règlement complète la charte éthique et de partenariat du Réseau BITUME.

Ce règlement peut être modifié par consensus des membres. Les modifications doivent, dans ce cas, être approuvées à la majorité des deux tiers de tous les membres.

Art. 1 : Membres

Les membres sont représentés en priorité par des acteurs de terrain en contact direct avec les personnes sans-abri.

Art. 2 : Communication et partage d'outils

Les membres s'engagent à informer leur service et hiérarchie respectifs de leur partenariat au Réseau BITUME, ainsi que de mettre à disposition de leur service/institution les outils élaborés par ce réseau.

Art. 3 : Concertation de terrain

L'agenda des réunions sera fixé par les représentants au début de chaque année au rythme d'une réunion par mois, pour un total de 12 par an. Le lieu est variable selon les disponibilités et les besoins du groupe. Un procès-verbal est rédigé au terme de chaque réunion.

Les membres s'engagent à participer à chaque concertation. En cas d'empêchement, ils veillent à se faire remplacer par une personne issue du même service et remplissant des fonctions similaires.
Si les services membres sont absents lors de la concertation de terrain, ils s'engagent à communiquer les informations relatives au bon fonctionnement du suivi de la personne, afin de ne pas entraver la continuité du suivi de la personne.

Art. 4 : Le comité de direction

Le comité de direction du Réseau BITUME est composé des directions de l'Asbl Transit, de l'Asbl Source et de l'Asbl Samusocial. Ils se réunissent trois fois par an.

Art. 5 : Intégrer le Réseau BITUME

Les candidatures doivent être adressées à Emmanuelle MANDERLIER, coordinatrice du Réseau BITUME via l'adresse mail reseaubitumebxl@gmail.com.
L'institution candidate est prioritairement retenue si elle apporte une complémentarité au Réseau BITUME. Le groupe de terrain se réserve le droit de ne pas accepter une candidature.
Une procédure d'adhésion au Réseau BITUME a été clairement définie et sera communiquée à toute institution intéressée par une intégration dans le réseau.

Art. 6 : Se retirer du Réseau BITUME

Pour se désengager de sa collaboration au Réseau BITUME, le membre doit envoyer un courrier recommandé à Emmanuelle MANDERLIER, coordinatrice du Réseau BITUME à l'adresse suivante : Asbl Transit, rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles.

Emmanuelle MANDERLIER
Coordinatrice du Réseau BITUME
0499/90.62.55
reseaubitumebxl@gmail.com
Siège social : Transit Asbl - rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles

RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

safe.brussels

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

**Ce document est inspiré du règlement d'ordre intérieur du Réseau WaB (Wallonie-Bruxelles) actif en matière d'assuétudes*

<u>Annexe 7</u> : Document "Participation à une concertation d'un autre travailleur d'une institution membre autre que celui/ceux désigné(s) par le mandat de participation"

Réseau BITUME :

Participation à une concertation d'un autre travailleur d'une institution membre que celui/ceux désigné(s) par le mandat de participation

Je soussigné(e)……...

ayant la fonction de……

au sein de *(nom et adresse de l'institution/ du service)*…….

participe à la concertation du Réseau BITUME du ……..

dans le but de (*objectif de la présence à la concertation*) …….

……..……...

……..……..

……

et m'engage formellement à **respecter la charte éthique de partenariat ainsi que le règlement d'ordre intérieur du Réseau BITUME** annexés à ce document.

Fait à ……..……. le …..……..

Signature :

Chaque personne extérieure au groupe de terrain du Réseau BITUME remettra un exemplaire de ce document complété et signé à Emmanuelle MANDERLIER, coordinatrice du Réseau BITUME.

Emmanuelle MANDERLIER
Coordinatrice du Réseau BITUME
0499/90.62.55
reseaubitumebxl@gmail.com
Siège social : Transit Asbl - rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

<u>Annexe 8</u> : Document "Participation à une concertation d'une personne extérieure aux institutions membres"

Réseau BITUME :
Participation à une concertation d'une personne extérieure aux institutions membres

Principe 1 : Dispositions générales

La présente charte lie la personne externe invitée à participer à une concertation de terrain aux différents partenaires du Réseau BITUME.
Les partenaires fondateurs du Réseau BITUME sont les services ou institutions qui ont historiquement fondé le réseau : Transit Asbl, Source Asbl et Samusocial Asbl.

Pour rappel, le Réseau BITUME établit un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la région bruxelloise dans l'objectif de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge pour personnes sans-abri. Ce réseau s'adresse particulièrement aux usagers présentant une (ou plusieurs) problématique(s) "complexe(s)" et/ou "chronique(s)".
L'accent est mis sur les usagers qui se perdent dans les différentes institutions d'aide, qui formulent des demandes d'aides multiples ou qui ne trouvent pas/plus une réponse satisfaisante à leurs besoins.

Le Réseau BITUME est une transposition du Réseau WaB (Wallonie-Bruxelles) actif en matière d'assuétudes. Les membres du Réseau BITUME adhèrent à la philosophie qui a sous-tendu l'élaboration de ce réseau et qui est basée sur l'approche en système intégré (ISA : Integrated System approach de G. De Leon) et sur un processus de changement continu (Process of change de Di Clemente-Prochaska).

Principe 2 : Le secret professionnel

Tous les partenaires de la concertation BITUME en leur qualité de "… personnes dépositaires … par profession des secrets qu'on leur confie …" (extrait de l'art 458 du code pénal) sont tenus au secret professionnel.

Chaque usager évoqué en concertation BITUME aura préalablement donné son accord écrit stipulant qu'il est informé et qu'il accepte que son dossier soit débattu en concertation. Cet usager a également le droit d'interrompre à tout moment son suivi.

Dans tous les cas, le partage d'informations doit être motivé par l'intérêt de l'usager et avoir comme but la réalisation des objectifs fixés et/ou élaborés avec lui. Seules les informations utiles et pertinentes seront communiquées en toute confidentialité.

En cas d'orientation vers un service extérieur au réseau, seules les informations pertinentes et nécessaires à la continuité du suivi seront transmises et ce, toujours avec l'accord de l'usager.

Principe 3 : La collaboration au sein du Réseau BITUME

Le travail de concertation est pluridisciplinaire. Chacun s'engage par conséquent à travailler dans la complémentarité et le respect de la spécificité des différentes fonctions. Chacun travaille dans le respect mutuel des participants et de leurs services ou institutions.

Les membres s'engagent à ouvrir la concertation à tout service ou institution désireux de partager cette démarche moyennant l'adhésion à la présente charte et sous réserve d'acceptation par le groupe. La personne externe invitée à participer à une concertation de terrain est priée de ne pas participer aux échanges qui concernent les suivis ; elle est tenue de rester en position d' "observateur" et est bien entendu soumise au secret professionnel.

Je soussigné(e)……...

ayant la fonction de……

au sein de *(nom et adresse de l'institution/ du service)*…….

participe à la concertation du Réseau BITUME du ……..

dans le but de (*objectif de la présence à la concertation*) …….

……..……...

……..……..

……

……

……

et m'engage formellement à **garder confidentielle toute information ayant été échangée entre ses membres** durant cette journée.

Fait à…….

Le……..

Signature :

Chaque personne extérieure au groupe de terrain du Réseau BITUME remettra un exemplaire de ce document complété et signé à Emmanuelle MANDERLIER, coordinatrice du Réseau BITUME.

Emmanuelle MANDERLIER
Coordinatrice du Réseau BITUME
0499/90.62.55
reseaubitumebxl@gmail.com
Siège social : Transit Asbl - rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

<u>Annexe 9</u> : Questionnaire de satisfaction sur le fonctionnement et l'animation des concertations cliniques

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2022 :
Fonctionnement et animation des concertations de terrain

Le Réseau BITUME étant soucieux de continuer à s'adapter, je vous demande de bien vouloir compléter ce questionnaire de satisfaction. Celui-ci est destiné aux référents BITUME des institutions partenaires du réseau.

Nom – Prénom : *……..*

Date : ……

Depuis combien de temps participez-vous aux concertations de terrain du Réseau BITUME ?

- ☐ Moins d'1 an
- ☐ Entre 1 et 3 ans
- ☐ Entre 3 et 6 ans
- ☐ Depuis la création du Réseau BITUME

Quelle a été la fréquence de votre participation aux concertations de terrain du Réseau BITUME en 2022?

- ☐ De 1 à 3 réunions
- ☐ De 4 à 6 réunions
- ☐ De 7 à 9 réunions
- ☐ De 10 à 12 réunions

Pour chaque point, pouvez-vous donner votre degré de satisfaction et expliquer votre réponse :

1 = très insatisfait - 2 = insatisfait - 3 = neutre - 4 = satisfait - 5 = très satisfait

De manière générale, êtes-vous satisfait des concertations de terrain 2022 ?

1 2 3 4 5

Expliquez votre réponse :

Organisation des concertations de terrain

L'organisation générale des concertations (jour de la concertation, mail pour les présences, PV, …) 1 2 3 4 5

Expliquez votre réponse :

Le respect des horaires de début et de fin des concertations 1 2 3 4 5

Expliquez votre réponse :

La durée des concertations de terrain 1 2 3 4 5

Expliquez votre réponse :

1 = très insatisfait - 2 = insatisfait - 3 = neutre - 4 = satisfait - 5 = très satisfait

Contenu des concertations de terrain

Le déroulement des concertations (échange sur les pratiques de terrain de chaque institution, inclusions, suivis, divers) *Expliquez votre réponse* :	1	2	3	4	5
Le temps imparti aux différentes parties (échange sur les pratiques de terrain de chaque institution, inclusions, suivis, divers) *Expliquez votre réponse* :	1	2	3	4	5
La participation et l'apport des référents BITUME dans la mise en place des trajectoires de vie *Expliquez votre réponse* :	1	2	3	4	5

Animation des concertations de terrain

L'animation des concertations de terrain *Expliquez votre réponse* :	1	2	3	4	5
Le rythme des concertations de terrain *Expliquez votre réponse* :	1	2	3	4	5
L'ambiance générale des concertations de terrain *Expliquez votre réponse* :	1	2	3	4	5

Avez-vous des attentes particulières envers le Réseau BITUME pour 2023 ?

Selon vous, que serait-il nécessaire de mettre en place en 2023 pour continuer à développer le Réseau BITUME ?

Avez-vous des remarques, commentaires ou autres suggestions ?

<u>Annexe 10</u> : Accord de collaboration

Accord de collaboration entre les partenaires du Réseau BITUME constituant le Comité de Direction

Entre les trois institutions membres fondatrices suivantes :

Transit Asbl, ayant son siège social sis rue Stephenson 96 à 1000 Bruxelles, représentée par Madame Muriel Goessens, en qualité de Directrice Générale ;

Source Asbl, ayant son siège social sis rue de la Senne 78 à 1000 Bruxelles, représenté par Monsieur Murat Karacaoglu, en qualité de Directeur ;

Samusocial Asbl, ayant son siège social sis Boulevard Poincaré 68/70, 1070 Anderlecht, représentée par Madame Fabienne de Leval, en qualité de Directrice Opérationnelle ;

Il est convenu et arrêté ceci :

Présentation générale

Le **Réseau BITUME**, Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginés ou Exclus, existe depuis 2015 et établit un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la région bruxelloise **dans l'objectif de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge** pour personnes sans-abri. Ce réseau s'adresse particulièrement aux usagers présentant une (ou plusieurs) problématique(s) « complexe(s) » et/ou « chronique(s) ».

Dans une logique de « bas seuil », le principe est avant tout d'**endiguer l'errance de la personne.**

La trajectoire d'accompagnement se construit **autour de l'usager et de sa demande et entre les différents services d'aide** représentés par les partenaires du projet. Les différents membres constituent ainsi un réseau de concertation, d'action, d'analyse de problématiques et d'intervention transversale **de terrain.**

La trajectoire d'accompagnement est **co-construite sur base volontaire et de façon concertée entre le réseau et l'usager.** Le bénéficiaire s'inscrit en tant qu'**acteur principal** au sein de ce processus, **néanmoins il sera absent physiquement de ces concertations.** Dans un **cadre déontologique stricte** - et notamment sous le couvert du **secret professionnel partagé** - le réseau cherchera à dynamiser de la façon la plus pertinente, inédite et efficace (et dans les limites du possible) le projet d'accompagnement de l'usager.

Ce dispositif, issu d'une transposition du modèle WAB[1], constitue une **approche innovante** dans le paysage des outils et des services d'aide aux publics victimes d'exclusions sociales aigües. En effet, le Réseau BITUME fonctionne de façon intégrée, le réseau étant préexistant. Les bénéficiaires y sont inclus au fur et à mesure, ce qui permet (dans un fonctionnement optimal) de travailler de manière pragmatique un grand nombre de situations sur une même réunion. Cette approche se différencie donc des modèles « classiques » de concertation réseau (qui se construisent principalement autour de situations individuelles sur lesquelles viennent ensuite se greffer différents intervenants) et de type « Intervision » (qui traitent parallèlement plusieurs situations différentes, mais uniquement de manière théorique).

[1] L'objet du Réseau WaB est de donner lieu à une concertation qui travaille à l'élaboration d'un réseau de soins pour des personnes présentant une problématique relative aux assuétudes en Wallonie et à Bruxelles. Celui-ci constitue une approche nouvelle qui vise à faciliter et à optimaliser la prise en charge des bénéficiaires, dans le but de promouvoir les soins et d'assurer leurs continuités. L'accent est mis sur les usagers qui se perdent dans les différentes institutions d'aide, qui formulent des demandes d'aides multiples ou qui ne trouvent pas/plus une réponse satisfaisante à leurs besoins.

Particularités :

- Optimisation du travail en réseau ;
- Approche globale (psycho-médico-sociale) des bénéficiaires ;
- Continuité de suivi ;
- Amélioration de la qualité de prise en charge ;
- Temporalité articulée entre l'urgence/la première ligne et le long terme en fonction des différents partenaires ;
- Anticipation des risques de « rechute » ;
- Réactivité/souplesse dans la prise en charge ;
- Logique de prise en charge « sur-mesure »/au « cas par cas » ;
- Principe de « bas seuil » d'accès ;
- Limitation des orientations inadéquates ;
- Prévention du shopping institutionnel et de l'épuisement des réseaux ;
- Mise en place de trajectoires d'orientation inédites et originales et recherche de l'autonomisation des personnes ;
- Identification des facteurs d'échec et de chronicisation des problématiques ;
- Complémentarité avec les autres réseaux (dont « WaB ») et projets existants.

Public cible

Le dispositif de concertation du Réseau BITUME s'adresse à **toute personne adulte** (hommes ou femmes) **sans-abri et fréquentant le secteur sans-abri bruxellois**. Cet outil cible **particulièrement les personnes avec lesquelles le travail d'accompagnement est le plus « complexe » du fait d'une série de problématiques persistantes et souvent cumulées** (principe de bas seuil) **qui ne répondent pas, ou plus, aux critères classiques du secteur.**

Le **bénéficiaire** s'inscrit donc dans le projet sur base **volontaire.** La demande peut se présenter de manière explicite, ambivalente et/ou implicite. La question de **la motivation** potentielle **au changement du bénéficiaire est** donc **importante, mais n'est pas une condition sine qua non** pour que celui-ci soit intégré au projet. **La personne peut présenter un cumul de problématiques** (en plus de son statut de sans-abri) telles que : assuétudes, troubles psychiatriques, etc. Les usagers du réseau sont inclus sur base de la signature d'un consentement informé, mais ceux-ci peuvent s'y soustraire à tout moment.

Modalités pratiques

Concrètement, les référents des associations membres se réunissent formellement sur une fréquence mensuelle préétablie, même si le réseau reste actif dans les intervalles en cas de nécessité. Le schéma de ces réunions est le suivant : Approbation du PV de la réunion précédente - Nouvelles inclusions – Suivis - Divers (actualités des services et du projet, futurs développements du réseau, etc.)

À partir de chaque nouvelle inclusion, une trajectoire de prise en charge est définie puis proposée au bénéficiaire. Une évaluation de cette trajectoire au cours des réunions suivantes permet de confirmer ou de réajuster le parcours d'accompagnement proposé.

Le bénéficiaire doit adhérer et signer un consentement informé garantissant la notion de secret professionnel partagé entre les différentes institutions partenaires du réseau. Chaque association membre est également tenue de signer une charte éthique prévue à cet effet. Les propositions d'inclusion de nouveaux bénéficiaires au sein du réseau se font via des fiches d'inclusion standardisées, issues du modèle WaB. Les dossiers des bénéficiaires sont consignés sous format électronique.

Afin d'assurer une évaluation du travail effectué et de garantir une traçabilité des données, le Réseau BITUME s'est doté d'un outil de centralisation des données qualitatives et quantitatives (sous format Excel) extraites à partir des fiches d'inclusion. De cette base de données peuvent être extraites les statistiques relatives au public cible ainsi qu'aux résultats du travail de réseau, tout en garantissant l'anonymat des données.

Structure organisationnelle

Pour rappel, les membres fondateurs du Réseau BITUME sont l'Asbl Transit, l'Asbl Source et l'Asbl New Samusocial.

Le Réseau BITUME est constitué et construit par les intervenants formant le Groupe de terrain et le Comité de Direction.

Le Comité de Direction est composé des directeurs des 3 institutions fondatrices du Réseau BITUME à savoir :

- Muriel Goessens, Directrice Générale – Transit Asbl
- Fabienne de Leval, Directrice Opérationnelle – Samusocial Asbl
- Murat Karacaoglu, Directeur – Source Asbl

Font également partie du Comité de Direction, au titre de suppléants de leur direction respective et/ou d'invités permanents :

- Kris Meurant, Directeur du pôle psycho-social – Transit Asbl
- Bruno Rochet, Chargé de Mission Urgences Sociales –Samusocial Asbl

Le rôle de ce Comité de Direction est de veiller à la bonne gouvernance globale du projet, tant dans ses aspects éthiques que pratiques et de penser son développement futur.

Le Réseau BITUME est financé par la Région de Bruxelles-Capitale (Bruxelles Prévention et Sécurité). Ce subside est alloué à l'Asbl Transit et permet l'engagement d'une coordinatrice à mi-temps.
Le rôle de celle-ci est de veiller au respect des règles de bonne conduite partagées et acceptées par les différents partenaires. Ces règles de bonne conduite font directement référence à l'intérêt supérieur de l'usager, à la charte éthique incluant la question du secret professionnel (partagé) ainsi que celle du RGPD (Règlement Général de Protection des Données, nouvelle législation européenne relative au respect de la vie privée, qui vise à mieux protéger les informations à caractère personnel, en application depuis le 25 mai 2018) et au règlement d'ordre intérieur propre au Réseau Bitume.

Fait à Bruxelles, le 09 novembre 2022.

Pour Transit Asbl, *Muriel Goessens*, Directrice Générale	Suppléant : *Kris Meurant*, Directeur du pôle psycho-social
Pour Samusocial Asbl, *Fabienne de Leval*, Directrice Opérationnelle P.O.	Suppléant : *Bruno Rochet*, Chargé de Mission Urgences Sociales
Pour Source Asbl, *Murat Karacaoglu*, Directeur	

<u>Annexe 11</u> : Le document "Critères et procédure d'adhésion au Réseau BITUME"

Critères et procédure d'adhésion au Réseau BITUME

Critères :

- Être une institution bruxelloise de terrain en contact direct avec les personnes sans abri.
- Être ouvert aux personnes cumulant diverses problématiques (précarité, assuétudes, santé mentale,…).
- Assurer une participation active d'au moins UN travailleur de terrain (psycho-médico-social) pouvant assister aux concertations mensuelles en tant que référent de son institution au sein du Réseau BITUME.
- Apporter une complémentarité au réseau concernant l'offre de la prise en charge et une représentativité parmi les différents types d'institutions (concernant l'accueil, le public, le niveau d'accès,…) pour limiter de manière raisonnable le nombre de partenaires dans le but que les réunions restent "organisables".
- Pouvoir justifier d'une logique WIN-WIN à savoir que le réseau apporte à l'institution mais l'institution doit également apporter au réseau.
- Adhérer à la charte éthique de partenariat et au règlement d'ordre intérieur.

Procédure :

- Prise de contact avec la coordinatrice, par mail ou par téléphone :
  Manderlier Emmanuelle - reseaubitumebxl@gmail.com - 0499/90.62.55
  Siège social : Asbl Transit - rue Stephenson 96 - 1000 Bruxelles
- Une fois le contact pris avec la coordinatrice et ayant reçu son accord, envoi d'un courrier officiel au Comité de Direction comprenant notamment l'objectif de la demande, les motivations de l'institution pour intégrer le Réseau BITUME, ce que l'institution peut apporter au réseau et inversement, …
- Une fois l'accord de principe obtenu par le Comité de Direction, présentation de son institution/service demandeur, lors d'une concertation mensuelle, au groupe de terrain et répondre aux questions de celui-ci.
- Discussion et décision du groupe de terrain par consensus quant à l'adhésion du nouveau membre ainsi que mise en avant des justifications de la décision prise. Au niveau des présences, nécessité d'avoir un quorum de 2/3 sur l'ensemble des partenaires du réseau en sachant que chaque institution dispose d'une seule voix, même si plusieurs services de celle-ci sont représentés lors des concertations.
- Retour effectué, par la coordinatrice, au Comité de Direction pour s'assurer du respect de la procédure.
- Information, par la coordinatrice, de la décision finale, justifiée si nécessaire, à l'institution concernée.
  En fonction de l'agenda des réunions, cette décision peut prendre un certain temps.
- Dans le cas où la décision est positive, la procédure se conclut par : la signature du mandat de participation par la direction du nouvel adhérent, la signature de la charte éthique de partenariat et du règlement d'ordre intérieur pour les travailleurs de terrain mandatés et pour terminer, la participation aux concertations des référents Bitume.

<u>Annexe 12</u> : Consentement informé pour les usagers inclus dans le Réseau BITUME et le Réseau WaB

Consentement :
Usagers inclus dans le Réseau WaB et dans le Réseau BITUME

Le **Réseau WaB** (Réseau Wallonie-Bruxelles) est un réseau supra-local et pluridisciplinaire. Il est composé de services et d'institutions spécialisés dans l'accompagnement psycho-médico-social des personnes majeures présentant une problématique d'assuétude(s) et des difficultés associées.

Le **Réseau BITUME** (Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus), transposition du Réseau WaB, est un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la région bruxelloise dont l'objectif est de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge pour les personnes sans-abri.

Ces deux réseaux fonctionnent sur base d'une concertation mensuelle. Celle-ci regroupe un ou plusieurs représentants des services partenaires. Ces différentes institutions (reprises ci-après) partagent des informations utiles et nécessaires concernant les usagers qui ont accepté que leur situation individuelle soit discutée. Le but de cette concertation est d'instaurer une coopération optimale entre professionnels et ce, dans l'intérêt de l'usager. De la sorte, l'objectif est de trouver les réponses ou les alternatives les plus adéquates au regard des difficultés pour lesquelles l'usager est inclus dans un des réseaux ou les deux.

Des institutions sont communes au Réseau WaB et au Réseau BITUME. De ce fait, pour les usagers inclus dans les 2 réseaux, des informations pourraient être échangées d'un réseau à l'autre et ce, toujours et uniquement dans son intérêt comme expliqué ci-dessus.

Amélia Ramackers, coordinatrice du Réseau WaB et **Emmanuelle Manderlier**, coordinatrice du Réseau BITUME, ont pour mission de veiller au respect des règles de bonne conduite partagées et acceptées par les différents partenaires de ces deux réseaux. Ces règles de bonne conduite font directement référence à l'intérêt supérieur de l'usager, à la charte éthique et de partenariat incluant la question du secret professionnel (partagé) ainsi que celle du RGPD (Règlement Général de Protection des Données, nouvelle législation européenne relative au respect de la vie privée, qui vise à mieux protéger les informations à caractère personnel, en application depuis le 25 mai 2018) et au règlement d'ordre intérieur propre au Réseau WaB et au Réseau Bitume. Ces documents sont disponibles sur simple demande adressée aux coordinatrices.

Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à contacter :

Amélia Ramackers, coordinatrice du Réseau WaB : 0497/49.28.78 - info@reseauwab.be
Emmanuelle Manderlier, coordinatrice du Réseau BITUME : 0499/90.62.55 – reseaubitumebxl@gmail.com

Données recueillies : les données présentes dans les consentements du Réseau WaB et celui du Réseau BITUME seront recueillies avec votre accord.

Finalités du traitement des données : celles-ci sont recueillies en vue de proposer votre inclusion au membres des deux réseaux et d'ensuite pouvoir partager ces informations lors des concertations mensuelles de l'un ou de l'autre. L'objectif est de pouvoir trouver les réponses ou les alternatives les plus adéquates au regard des difficultés pour lesquelles vous êtes inclus dans ces deux réseaux grâce à la coopération des institutions membres lors des concertations mensuelles.

Personne responsable du traitement des données : Mme Natacha Delmotte, responsable financière du Réseau WaB et directrice de l'ASBL Trempoline – Natacha.Delmotte@trempoline.be et Mme Muriel Goessens, responsable financière et pédagogique du Réseau BITUME et directrice générale de l'ASBL Transit – email@transitasbl.be

Destinataires des données : les données présentes dans la base de données informatique du Réseau WaB sont stockées sur des serveurs sécurisés de l'ASBL Trempoline qui assure la gestion financière et administrative du Réseau WaB ou un serveur tiers tel qu'Outlook. Ces données ne sont accessibles qu'aux professionnels membres des deux réseaux ainsi qu'aux deux coordinatrices, ceux-ci sont soumis au secret professionnel et les accès aux données sont limités. Concernant les données présentes sur les ordinateurs de chacune des coordinatrices : l'ASBL Hautes Fagnes est responsable pour la coordinatrice du Réseau WaB et l'ASBL Transit pour celle du Réseau BITUME.

Droit d'accès et de rectification : vous pouvez, en vertu du Règlement européen sur la protection des données personnelles, en vigueur depuis le 25/05/2018, avoir accès aux données vous concernant ; vous pouvez demander leur rectification et leur suppression. Ces démarches s'effectuent auprès de la coordinatrice du Réseau WaB, Mme Amélia Ramackers - 0497/49.28.78 - info@reseauwab.be ou de la coordinatrice du Réseau BITUME, Mme Emmanuelle Manderlier - 0499/90.62.55 - reseaubitumebxl@gmail.com

Conservation des données : les Réseaux WaB et BITUME conservent vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles leur ont été fournies. Les données personnelles, collectées à partir du 25 mai 2018, seront conservées dans la base de données du Réseau WaB pour une durée de 10 ans au terme desquels la même mise à jour que celle-ci sera effectuée.

Transmission des données à un tiers : afin de réaliser les objectifs décrits ci-dessus, vos informations seront partagées en interne, aux professionnels membres des Réseaux WaB et BITUME. Ceux-ci sont tenus de respecter la confidentialité de vos données personnelles ainsi que d'assurer leur sécurité. Les Réseaux WaB et BITUME ne transmettent jamais de données personnelles à d'autres parties avec qui ils n'ont pas conclu d'accord de traitement. Si cela devait être le cas, les dispositions nécessaires seraient prises avec ces parties pour assurer la sécurité de vos données personnelles. Les Réseaux WaB et BITUME ne transmettent pas les informations que vous fournissez à des tiers sauf si cela est légalement requis et autorisé. Nous pouvons également partager des données personnelles avec des tiers si vous nous en donnez la permission par écrit. Vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment. Nous ne fournissons pas de données personnelles à des parties situées en dehors de l'Union Européenne.

Pour plus d'informations concernant le RGPD, n'hésitez pas à demander la politique de confidentialité du Réseau WaB, applicable pour ce consentement, à la coordinatrice du Réseau WaB, Mme Amélia Ramackers – 0497/49.28.78 - info@reseauwab.be.

Entre……. (Nom de l'usager) et les participants à la concertation des Réseaux WaB et BITUME (liste reprise ci-dessous), il est convenu que :

- L'usager donne son accord pour que des informations le concernant soient partagées entre les partenaires du Réseau WaB et ceux du Réseau BITUME.

Fait le …….. à …… en double exemplaire.

Le premier sera remis à la coordinatrice du Réseau WaB, Amélia Ramackers et le second à la coordinatrice du Réseau BITUME, Emmanuelle Manderlier.

Pour accord,

Date :	Date :	Date :
Nom et signature des coordinatrices : Réseau WaB : Réseau BITUME :	Nom et signature de l'usager :	Nom et signature de l'institution :

<u>Remarque</u> :

Comme signalé précédemment, l'usager a le droit d'annuler son consentement, à tout moment, sans donner de raison précise. Pour ce faire, il lui suffit de signer l'annulation du consentement informé disponible auprès des coordinatrices.

Institutions membres du Réseau WaB / BITUME

Institutions membres du…	Réseau WaB	Réseau BITUME
Hautes Fagnes, centre de postcure (Malmédy)	X	
CNP St Martin, hôpital psychiatrique, Unités « Revivo / AÏDA » et « Galiléo » (Dave)	X	
Phénix, centre de jour (Namur)	X	
Trempoline, centre de postcure (Châtelet)	X	
Le Répit, centre ambulatoire (Couvin)	X	
L'Orée, centre de jour (Bruxelles)	X	
La Clairière (Vivalia), hôpital psychiatrique « Pavillon 5 » (Bertrix)	X	
L'Espérance, centre de postcure (Thuin)	X	
CP St Bernard, hôpital psychiatrique, Unités 11 et 16 (Manage)	X	
CATS – Solbosch, centre de postcure (Bruxelles)	X	
ESPAS, travail de rue (Arlon)	X	
CHR Site Sambre, unité d'alcoologie « RePair » (Auvelais)	X	
Solaix, centre de consultation (Bastogne)	X	
Trait d'Union, centre ambulatoire alcool (Jolimont, Lobbes et Beaumont)	X	
MACADAM, projet pilote à la prison de Lantin (Liège)	X	
La Rencontre, ASBL Source, service d'accueil de jour (Bruxelles)		X
Samusocial, centre Poincaré (Anderlecht)		X
Samusocial, centre médicalisé (Anderlecht)		X
Samusocial, centre Louiza		X
Saint Pierre : Urgences / U511, centre hospitalier (Bruxelles)		X
Home Baudouin, maison d'accueil (Bruxelles)		X
Porte ouverte, maison d'accueil (Bruxelles)		X
Éducateurs de rue de Saint-Gilles, travail de rue (Saint-Gilles)		X
Home du Pré, maison d'accueil (Bruxelles)		X
Escale, maison d'accueil (Saint-Gilles)		X
Accueil Montfort, maison d'accueil (Jette)		X
Clinique Sans Souci, hôpital psychiatrique (Jette)		X
Aire de Rien, centre de jour des Petits Riens (Ixelles)		X
Transit, centre de crise et d'hébergement / travail de rue (Bruxelles)	**X**	**X**
Les Petits Riens, maison d'accueil (Ixelles)	**X**	**X**
Syner'Santé, service ambulatoire des Petits Riens (Ixelles)	**X**	**X**
Infirmiers De Rue, travail de rue (Anderlecht)	**X**	**X**
La Rive, ASBL Source, maison d'accueil (Bruxelles)	**X**	**X**
Foyer Georges Motte, maison d'accueil (Bruxelles)	**X**	**X**

Cette liste est susceptible d'être modifiée.

Le document actualisé peut être demandé aux coordinatrices des réseaux.

Pour toute question ou information complémentaire, n'hésitez pas à contacter Mme Amélia RAMACKERS, coordinatrice du Réseau WaB (0497/49.28.78 - info@reseauwab.be) ou Mme Emmanuelle Manderlier, coordinatrice du Réseau Bitume (0499/90.62.55 – reseaubitumebxl@gmail.com)

<u>Annexe 13</u> : Le document "RGPD"

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données, je soussigné(e), Madame / Monsieur,

……,

référent BITUME pour ……

au sein du groupe de terrain du Réseau BITUME, déclare :

- Avoir pris connaissance des principes relatifs au traitement des données et des droits reconnus à la personne concernée (voir annexe) et mettre tout en œuvre pour les respecter.
- Prendre la responsabilité et garantir la protection des données reçues en version papier lors des concertations mensuelles du groupe de terrain du Réseau BITUME à savoir : l'ordre du jour, le PV de la réunion précédente, le listing actif, le listing dormant, le registre alphabétique,… et ce, tant qu'ils sont en ma possession.

Fait le …….. à ……. en double exemplaire.

Signature du membre du groupe de terrain	***Signature de la coordinatrice du Réseau BITUME***

*Document inspiré par celui existant pour le Réseau WaB

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

Principes du RGPD

1. Principe de licéité, de loyauté et de transparence

Avant tout traitement de données à caractère personnel, il faut s'assurer que ce traitement peut se fonder sur l'une des six bases juridiques prévues par le RGPD : le consentement, l'exécution d'un contrat, une obligation légale, la sauvegarde d'intérêts vitaux, une mission d'intérêt public ou un intérêt légitime.

La personne concernée a le droit de connaître les tenants et aboutissants du traitement de ses données à caractère personnel. Le responsable du traitement est tenu de fournir ces informations de manière claire et compréhensible, sous une forme adaptée au public auquel il s'adresse.

Dans le cas du **Réseau BITUME**, la base juridique permettant le traitement est le consentement de la personne concernée. Ce consentement doit résulter d'un acte positif clair, manifestant de façon libre, spécifique, éclairée et univoque l'accord d'un individu au traitement des données à caractère personnel le concernant avec la possibilité explicite pour lui de retirer son consentement.

2. Principe de limitation des finalités

Le responsable du traitement doit déterminer dès le départ l'objectif pour lequel les données sont traitées. Tout traitement ultérieur doit être compatible avec cet objectif initial.

Dans le cas du **Réseau BITUME**, l'objectif de la récolte de données est d'améliorer la qualité de vie des usagers (personnes sans abri cumulant souvent plusieurs problématiques) en leur proposant un accompagnement adapté à leur situation, par la mise en commun des ressources des différents partenaires et ce, grâce à l'inclusion au sein du réseau.

3. Principe de minimisation des données

Le responsable du traitement ne peut pas traiter plus de données que ce qui est nécessaire pour réaliser l'objectif qu'il s'assigne.

Dans le cas du **Réseau BITUME**, les données récoltées sont limitées afin de garantir deux objectifs : l'inclusion de l'usager dans le réseau et le suivi de sa trajectoire de vie. Pour cela, la fiche d'inclusion sert d'outil de base.

4. Principe d'exactitude

Les données à caractère personnel doivent être « exactes et, si nécessaires, tenues à jour : toutes les mesures raisonnables doivent être prises pour que les données à caractère personnel qui sont inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder ».

Dans le cas du **Réseau BITUME**, les données à caractère personnel peuvent être mises à jour, lorsque la situation le nécessite, par un référent lors des suivis mensuels

5. Principe de limitation du délai de conservation

Les données à caractère personnel ne peuvent être conservées que pour une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Dans le cas du **Réseau BITUME**, les données à caractère personnel des usagers sont conservées tant qu'ils font partie du réseau. Leurs données sont supprimées en cas d'annulation du consentement informé.

6. Principe d'intégrité et de confidentialité

L'entreprise qui traite les données est tenue de mettre en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de prévenir l'accès non autorisé à celles-ci, ainsi que leur perte, leur destruction ou leur endommagement.

Dans le cas du **Réseau BITUME**, les partenaires sont sensibilisés aux principes de base en matière de protection de données. De plus, une politique de sécurité a été définie grâce notamment à la conception d'une politique d'accès. En effet, l'accès aux données est restreint au groupe de terrain ainsi qu'à la coordination.

Droits reconnus à la personne concernée

1. Accès

La personne concernée peut demander au responsable du traitement d'accéder aux données qu'il traite à son sujet, ainsi que la fourniture d'informations relatives aux modalités de ce traitement.

2. Rectification

Conformément au principe d'exactitude, le responsable de traitement doit permettre à la personne concernée de rectifier ou compléter ses données à caractère personnel. Le responsable du traitement est tenu de répercuter cette modification ou ce complément à chaque destinataire auquel les données à caractère personnel ont été communiquées sauf si cela s'avère impossible ou exige des efforts disproportionnés.

3. Effacement

La personne concernée peut exiger l'effacement de ses données à caractère personnel, principalement lorsque ce traitement n'est plus nécessaire, lorsqu'elle retire son consentement ou exerce son droit d'opposition. Tout comme pour l'exercice du droit de rectification, le responsable du traitement est tenu de répercuter cette demande d'effacement à chaque destinataire auquel les données à caractère personnel ont été communiquées sauf si cela s'avère impossible ou exige des efforts disproportionnés.

4. Limitation du traitement

Conformément au principe de minimisation des données, le responsable de traitement doit permettre à la personne concernée de demander une limitation des données à caractère personnel traitées à son sujet. Ici aussi, le responsable de traitement est tenu de répercuter la limitation à chaque destinataire auquel les données à caractère personnel ont été communiquées sauf si cela s'avère impossible ou exige des efforts disproportionnés.

*** Les droits de portabilité des données, d'opposition et d'opposition à la prise de décision individuelle automatisée ne concernent pas le Réseau BITUME, ils ne seront pas détaillés.**

Pour toute information complémentaire concernant le RGPD,

vous pouvez vous adresser à la coordinatrice du Réseau BITUME : Emmanuelle MANDERLIER

par mail à reseaubitumebxl@gmail.com ou par téléphone au 0499/90.62.55