

Règlement d'Ordre Intérieur

Equipes Mobiles d'Aide/Maraude

Numéro d'agrément : TDR/SHW/004

**Faisant l'objet d'une autorisation provisoire de fonctionnement délivrée
par Vivalis.brussels en date du 23/05/23**

Date de mise à jour : 03-02-25

SOMMAIRE :

- 1) Caractères généraux**
 - A) Objectifs du ROI**
 - B) Missions du dispositif**
 - C) Conditions d'accès au dispositif**
 - D) Conditions de refus et notification**
 - E) Gratuité des services proposés**
 - F) Coordination du dispositif**

- 2) Les services proposés**

- 3) Les règles à respecter pour pouvoir bénéficier de nos services**
 - A) Concernant les faits de violence**
 - B) Concernant le respect du matériel**
 - C) Concernant les recommandations des maraudeurs en cas de risque sanitaire**
 - D) Concernant les animaux de compagnie dans la camionnette du Samusocial**
 - E) Concernant la cigarette et l'alcool dans la camionnette du Samusocial**
 - F) Concernant la quantité d'effets personnels autorisée dans la camionnette du Samusocial**

- 4) Non-respect du ROI et sanctions**

- 5) La Politique de confidentialité**
 - A) Secret professionnel**
 - B) Utilisation des données à caractère personnel**

- 6) Procédure de plainte interne et recours**

- 7) Autres contacts utiles**

NEW SAMUSOCIAL

Le New Samusocial est une asbl de droit public qui offre une aide d'urgence et un accompagnement vers l'insertion aux personnes sans abri de la Région bruxelloise.

1. Caractères généraux

A) Objectifs de ROI :

Le Règlement d'Ordre Intérieur reprend le fonctionnement général du projet opérationnel ainsi que l'offre de services proposée.

Il nous permet de présenter à chaque bénéficiaire ses droits en lien avec le projet, ainsi que les règles à respecter pour pouvoir y avoir accès.

Pour finir, ce ROI a pour vocation d'empêcher toute forme de comportement mettant en danger la communauté et d'assurer à chaque bénéficiaire un accueil et un accompagnement de la meilleure qualité possible.

B) Missions du dispositif :

Chaque jour et chaque soir de l'année, nos équipes de maraude sillonnent les rues de la Région de Bruxelles-Capitale pour **apporter une aide d'urgence aux personnes sans abri.**

La maraude vise quatre objectifs précis :

- Aller à la rencontre, créer et maintenir du lien
- Assistance humanitaire
- Diagnostic et accompagnement psycho-médico-social
- Mise en réseau

C) Conditions d'accès au dispositif :

Les maraudes du Samusocial sont mises à disposition des personnes vivant en rue, des personnes en habitat précaire et des personnes vivant dans des structures provisoires et non conventionnées (comme les squats par exemple). Il n'existe pas de distinction de genre, d'âge ou de statut légal sur le territoire. Les éventuelles situations de mineur-es non accompagné-es seront traitées par les équipes mobiles d'aide comme des situations prioritaires mais à référer en urgence à un partenaire compétent et légitime en la matière.

Les interventions de la maraude peuvent avoir plusieurs origines :

- Sollicitation d'un passage d'une maraude par l'utilisateur·rice, en contactant le numéro gratuit du Samusocial (0800-99-340) ;
- Rencontre programmée par les équipes maraudes en accord avec la personne suivie ;
- Signalement d'une situation par une personne tierce ;
- Rencontres inopinées dans le cadre de nouveaux circuits de prospection et de circuits de prospection de lieux habituellement fréquentés par des personnes sans abri.

Les équipes de maraudes travaillent du lundi au dimanche de 19h30 à 06h30 et du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

D) Conditions de refus et notification :

Au vu des moyens matériels et humains limités de la maraude, nous ne sommes pas toujours en capacité de répondre à l'ensemble des sollicitations. Un travail de hiérarchisation des priorités est donc parfois effectué par les équipes mobiles d'aide. Les critères principaux orientant cette hiérarchisation sont:

- urgence de la situation en fonction des informations disponibles ;
- fragilité de la personne en situation de besoin ;
- personne connue ou inconnue de notre service ;
- récurrence de passages antérieurs.

Dans certains cas où l'état médical ou psychologique de la personne serait extrêmement inquiétant et nécessiterait directement l'appel à un service d'urgence, la régulation ou l'équipe mobile d'aide qui reçoit les demandes de passage en rue via la ligne 0800-99-340 fera le nécessaire pour réorienter le/la signalant·e vers le service le plus adapté à la prise en charge spécifique.

E) Gratuité des services proposés :

L'ensemble des services proposés par la maraude du Samusocial sont **gratuits**.

F) Coordination du dispositif :

La gestion du projet maraude est assurée par :

- Un·e coordinateur·rice
- Un·e responsable

2. Les services proposés

Lors des rencontres avec les équipes des maraudes, celles-ci pourront proposer aux personnes vivant en rue un certains nombres de services, pouvant varier en fonction des ressources disponibles :

- Un accompagnement psycho-médico-social adapté à la situation de la personne bénéficiaire ;
- Une proposition d'orientation vers l'un des centres du Samusocial ou vers un service partenaire adapté à la demande formulée ;
- Une écoute, un moment d'échange et de partage informel avec les professionnel·les ;
- De la distribution de matériel de première nécessité, selon les stocks disponibles (boisson, nourriture, vêtement, couverture, matériel d'hygiène, ...).

Nous recommandons à la personne appelante de préciser les besoins spécifiques lors de la demande de passage de l'équipe mobile, au numéro de téléphone gratuit du Samusocial : 0800-99-340.

3. Les règles à respecter pour pouvoir bénéficier de nos services

Lors des rencontres avec les maraudes, nous demandons aux bénéficiaires de respecter certaines règles spécifiques pour avoir accès à nos services.

A) Concernant les faits de violence :

Les actes de violence physique, verbale, sexuelle, psychologique sont interdits, qu'ils aient lieu à l'encontre d'un·e travailleur·euse du Samusocial ou à l'encontre d'une tierce personne et en présence des équipes de maraudes. En cas de violence vécue ou constatée par le personnel du Samusocial, une sanction à l'égard du/de la bénéficiaire pourrait être prononcée.

B) Concernant le respect du matériel :

Nous demandons aux bénéficiaires de respecter le matériel utilisé par le Samusocial lors de ses maraudes (camionnette, matériel médical, ...). Tout endommagement volontaire du matériel pourrait amener à l'application d'une sanction.

C) Concernant les recommandations des équipes de maraudes en cas de risque sanitaire :

Dans une démarche d'accompagnement, il arrive que les équipes proposent à certain·es bénéficiaires un accompagnement physique avec la camionnette du Samusocial.

Il est à savoir que dans certaines situations spécifiques (notamment en cas de maladie à haut risque contagieux ou de parasitose diagnostiquée), les équipes peuvent demander au/à la bénéficiaire de respecter certaines consignes sanitaires en lien avec nos procédures médicales internes et avec la réglementation en vigueur en Belgique.

D) Concernant les animaux de compagnie dans la camionnette du Samusocial :

La demande de transport d'animaux de compagnie de bénéficiaires est évaluée par les équipes mobiles d'aide, en fonction des circonstances, du type d'animal et de son comportement.

E) Concernant la consommation de cigarette et d'alcool dans la camionnette du Samusocial :

- La consommation de tabac est interdite à l'intérieur de la camionnette du Samusocial
- La consommation de boissons alcoolisées est interdite dans la camionnette du Samusocial. En cas de difficulté avec cette réglementation, nous recommandons au/à la bénéficiaire d'en faire part aux équipes de maraudes.

F) Concernant la quantité d'effets personnels autorisée dans la camionnette du Samusocial :

Lors des transports avec la camionnette, le volume des effets personnels de chaque bénéficiaire est limité à deux grandes valises.

4. Non-respect du ROI et sanctions

Si il est commis une infraction aux règles contenues dans ce règlement d'ordre intérieur, une sanction peut être prise à l'égard du/de la bénéficiaire, sous la responsabilité de la coordination du projet. Cette dernière pourra tenir compte de la **nature et de la gravité de l'infraction, des circonstances concrètes dans lesquelles a été commise l'infraction ainsi que de sa nature répétitive**. La personne bénéficiaire pourra généralement être entendue préalablement à la prise d'une sanction. Toutefois, dans certaines situations graves mettant en danger la communauté, la sanction pourra être décidée à titre préventif sans communication préalable et de manière unilatérale. Dans la mesure du possible, la sanction et les motifs seront communiqués à la personne bénéficiaire, oralement ou par écrit.

Les sanctions suivantes sont possibles :

- L'avertissement formel, qui est mentionné dans le dossier social du/de la bénéficiaire ;
- La privation temporaire d'une partie ou de l'ensemble des services de la maraude ;
- L'exclusion temporaire de l'ensemble des services du Samusocial ;
- Le dépôt de plainte, au nom de l'institution, contre un-e bénéficiaire auteur-riche de faits sanctionnables majeurs.

5. Politique de confidentialité

A) Le secret professionnel :

Chaque membre du personnel est tenu au respect du **devoir de discrétion** relatif à l'ensemble des informations internes et externes dont il a connaissance dans l'exercice de sa fonction.

De plus, les travailleur·euses dit « confident·es nécessaires » par profession (médecin, psychologue, assistant·e social, éducateur·rice...) ou par état (bénévole, stagiaire, ...) s'engagent à respecter le **secret professionnel**, tant au cours du contrat qu'après cessation de celui-ci.

Il est à noter que certaines informations concernant les bénéficiaires sont susceptibles d'être **partagés** en équipe, pour la qualité des suivis et avec l'accord des personnes concernées.

B) Utilisation des données à caractère personnel :

Afin de fournir le meilleur accompagnement possible aux bénéficiaires et pour pouvoir créer un dossier social informatisé, certaines données à caractère personnel seront demandées aux bénéficiaires et inscrites dans ce dossier. Les données récoltées dans ce cadre-là ne sont accessibles qu'aux équipes psycho-médico-sociales du Samusocial. Pour rappel, l'ensemble des équipes psycho-médico-sociales du Samusocial sont soumises au secret professionnel. De ce fait, le partage de données concernant les bénéficiaires se fera toujours en respect de la loi (et notamment au regard de l'Ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans-abri - 14 juin 2018 - Section 3 : la collecte de données et le dossier social)

Les travailleur·euses n'ont pas l'autorisation de vérifier ou de partager ces données au réseau sans le consentement préalable du/de la bénéficiaire.

Le fait qu'une personne bénéficiaire refuse de partager certaines données la concernant, s'oppose ultérieurement au traitement et au partage de ses données, ou refuse que ses données soient partagées ou utilisées à des fins statistiques ou scientifiques n'enlève aucun droit à sa prise en charge par le Samusocial. Toutefois, il sera nécessaire d'en discuter avec les professionnel·les pour trouver la meilleure solution et éviter de rompre l'accompagnement.

Chaque bénéficiaire a le droit d'accéder à son dossier social. Il lui est possible de demander une modification des données inscrites dans ce dernier, si ces dernières lui semblent inexactes.

Les données concernant les bénéficiaires sont conservées et traitées en accord avec le RGPD.

Si une personne bénéficiaire souhaite exercer ses droits relatifs à la protection de ses données (droit d'accès, droit à l'information, droit d'opposition, etc.). Il lui est conseillé d'adresser sa demande en interne en s'adressant à la coordination du projet. La personne est également en droit de déposer une plainte en externe auprès de l'Autorité de Protection des Données, via le lien suivant :

<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/agir/introduire-une-plainte>

6. Procédure de plainte interne et recours

Toute forme de violence ou d'abus qui serait commise par un-e membre des équipes du Samusocial sur l'un-e des bénéficiaires est strictement interdite et sanctionnable. Si une personne bénéficiaire a le sentiment d'avoir subi de la maltraitance de la part d'un membre du personnel, le Samusocial de Bruxelles lui propose de déposer une plainte via l'un des deux canaux suivants :

En interne : Via le formulaire de plainte disponible sur le site internet du Samusocial ou communiqué à la personne bénéficiaire sur simple demande formulée aux équipes. La personne peut remplir ce formulaire de plainte seule ou avec l'aide de la personne de confiance de son choix. Une fois rempli, le formulaire doit être envoyé par courrier postal à l'adresse suivante :

Boulevard Poincaré - 68-70, 1070 Anderlecht à l'attention du « **Responsable de l'intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires** ».

A la seule condition que la personne plaignante soit joignable par téléphone ou par mail, le Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des bénéficiaires (ou, en son absence, son/sa représentant-e) aura un délai de **7 jours ouvrables** pour faire parvenir à la personne plaignante un accusé de réception qui l'informerait des suites qu'il est décidé d'apporter à la plainte.

Dans la situation où la plainte serait jugée comme recevable, le Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires aura un délai de 3 mois pour y apporter le suivi approprié et reviendra vers la personne plaignante pour l'informer des conclusions de l'enquête (le délai de 3 mois peut être exceptionnellement prolongé dans certaines situations spécifiques et sur justification du Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires). A la seule condition que la personne plaignante soit joignable par mail ou par téléphone, le Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires reviendra vers cette dernière en fin de procédure pour l'informer des conclusions de l'enquête et des recours possibles en cas d'insatisfaction.

En externe : Si la procédure interne de dépôt de plainte n'est pas possible ou si la réponse apportée à la plainte ne paraît pas juste à la personne bénéficiaire, cette dernière peut introduire une plainte auprès de Vivalis.brussels, l'Administration de la Commission communautaire commune. Cette plainte peut être introduite par lettre ou en ligne. Les coordonnées sont celles reprises ci-dessous :

Vivalis.brussels, Administration de la Commission communautaire commune de Bruxelles - Capitale
: rue Belliard 71, boîte 1 1040 Bruxelles - Tél. : 02 502 60 01 - <https://www.vivalis.brussels/fr/plainte>
ou <https://www.vivalis.brussels/nl/klachten>

7. Autres contacts utiles

- **Les coordonnées de l'administration et des Ministres sont les suivantes :**
 - Vivalis.brussels, Administration de la Commission communautaire commune : Rue Belliard, 71/1 à 1040 Bruxelles
 - Monsieur le Ministre Alain Maron, membre du Collège Réuni de la Commission communautaire commune, compétent pour la politique de l'Aide aux personnes : Botanic Building, Boulevard Saint-Lazare, 10 (11eme étage) à 1210 Saint-Josse-Ten-Noode. Tel : 0032 (0)2 506 34 11 - info.maron@gov.brussels
 - Madame la Ministre Elke Van den Brandt, Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale (santé et action sociale) : Botanic Building, Boulevard Saint-Lazare, 10 - 13e étage 1210 Bruxelles +32 (0)2 517 13 33 info.vandenbrandt@gov.brussels

- **Les coordonnées de FIDUS, l'intégrateur de service régional sont les suivantes :**
 - Avenue des Arts, 21 à 1000 Bruxelles - Tél : 0032.(0)2.282.47.70 - fidus@paradigm.brussels

- **Les coordonnées du Bruss'Help, le coordinateur des dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion en Région bruxelloise sont les suivantes :**
 - Rue de l'Association, 15 à 1000 Bruxelles. Tél : 0032.(0)2.219.78.00 - info@brusshelp.org et tel : 0032.(0)2.880.86.89 - orientation@brusshelp.org (service orientation)

- **Le numéro d'appel d'urgence du New Samusocial est le suivant : 0800/99.340**

- **Les coordonnées de la Commission de Contrôle Bruxelloise sont les suivantes :**
 - Avenue des Arts 21, 1000 Bruxelles, T: + 32 (0)2 282 47 70, Fax: +32 (0)2 230 31 07, customer@paradigm.brussels

- **Les coordonnées du pouvoir organisateur et du directeur général du Samusocial sont les suivantes :**
 - Monsieur le Directeur Général du Samusocial - Sébastien Roy - Adresse postale : Boulevard Poincaré 68-70, 1070 Bruxelles - Tél : 02/551.12.20

- **Les coordonnées des organisations représentatives des travailleur-euses (par ordre alphabétique) :**
 - CGSLB : Boulevard Baudouin, 9 à 1000 Bruxelles - Tél : 0032(0)2.882.13.00
 - CSC : Rue Pletinckx, 19 à 1000 Bruxelles - Tél : 0032.(0)2.557.88.88.
 - FGTB - Rue de Suède, 45 à 1060 Saint Gilles - Tél : 0032.(0)2.552.03.31