

# Règlement d'Ordre Intérieur

## Centre Familles Colmeia

Numéro d'agrément : CHU/CNO/003

Faisant l'objet d'une autorisation provisoire de fonctionnement délivrée  
par Vivalis.brussels en date du 28/09/23

Date de mise à jour : 07-04-25

## Table des matières

<b>I) Caractères généraux</b>	3
1) Objectifs du ROI	3
2) Missions du dispositif	3
3) Conditions d'accès au dispositif	3
4) Conditions de refus et notification	3
5) Gratuité des services proposés	3
6) Coordination du projet	3
7) Premier accueil	4
8) Temps d'accompagnement	4
9) Dernier jour dans le centre	4
<b>II) Les services proposés</b>	5
1) Les services collectifs	5
2) L'accompagnement Psycho-Médico-Social (PMS)	9
<b>III) Les règles à respecter pour pouvoir bénéficier de nos services</b>	10
1) La loi belge	10
2) Les règles de vie en communauté	11
<b>IV) Non-respect du Règlement d'Ordre Intérieur et sanctions</b>	15
<b>V) La politique de confidentialité</b>	15
1) Le secret professionnel	15
2) Caméras de surveillance	16
3) Utilisation des données à caractère personnel	16
4) Droit à l'image	17
5) Anonymat	17
<b>VI) Procédure de plainte interne et recours</b>	17
<b>VII) Autres contacts utiles</b>	18

## 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

#### 1) Objectifs du ROI

Le Règlement d'Ordre Intérieur reprend le fonctionnement général du centre d'hébergement et 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 en bénéficier. 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 qualité.

#### 2) Missions du dispositif

Le centre Colmeia du Samusocial est un lieu d'hébergement pour familles sans abri.

L'objectif principal de notre centre est la **stabilisation et l'orientation vers le logement** des familles qui y sont hébergées.

#### 3) Conditions d'accès au dispositif

Le public accueilli est composé **d'adultes avec au minimum un enfant mineur à charge**.

Toutes les familles accueillies au sein de notre centre passent précédemment par le Centre d'Evere, Centre Familles de première ligne.

L'accès à notre centre est conditionné par un potentiel d'orientation de la famille vers une solution durable de logement.

Seul-es les bénéficiaires enregistré-es dans notre base de données interne ont le droit d'accéder au bâtiment. La présence de bénéficiaires non enregistré-es pourrait amener le Samusocial à prendre les mesures qui s'imposent ( cf. partie IV du présent règlement)

#### 4) Conditions de refus et notification

L'équipe pourra refuser un nouvel accueil sur base d'une justification de ressources matérielles ou humaines insuffisantes lors de la demande. La mise en évidence d'un risque de sécurité majeur en cas d'intégration d'un-e bénéficiaire dans la structure peut également amener l'équipe à refuser un nouvel accueil. Ces décisions seront prises sous la supervision du Responsable de Centre.

#### 5) Gratuité des services proposés

L'ensemble des services proposés aux bénéficiaires du centre sont gratuits.

#### 6) Coordination du projet

La gestion du centre est assurée par :

- Un-e responsable de centre

- Un·e coordinateur·rice Psycho-médico-social·e (PMS)
- Un·e coordinateur·rice Ressources et Logistique

### 7) Premier accueil

Lors de son arrivée, la nouvelle famille sera amenée par un·e travailleur·euse jusqu'à sa **chambre** pour y déposer ses affaires. Une chambre est allouée à chaque famille pour la durée de son séjour.

Dès l'arrivée de la nouvelle famille, un·e travailleur·euse lui fera **visiter le bâtiment** et ses commodités. La famille recevra un kit vaisselle et un kit de nettoyage pour l'entretien de sa chambre.

Une photo sera également prise pour les besoins du dossier social et un badge d'accès au bâtiment sera remis à la famille. Pour finir, lors du premier accueil, un·e travailleur·euse social·e prendra le temps de lire et d'expliquer le ROI à la famille et lui demandera de signer un document stipulant qu'elle accepte de se conformer aux règles du centre, telles que reprises dans le présent ROI. Le/la travailleur·euse informera la famille des différents numéros de téléphones permettant de joindre les travailleur·euses du centre en cas de nécessité : **02.502.89.03 (bureau social)** ou via le **02.329.04.39 (accueil)**.

La famille devra se présenter au service social et au service médical durant la première semaine de son hébergement.

### 8) Temps d'accompagnement

La durée d'hébergement à Colmeia varie de **3 mois à 2 ans en fonction des situations**. La période d'hébergement est réévaluée tous les 3 mois.

Durant la période d'hébergement, l'équipe psycho-médico-sociale, sous la responsabilité de la coordination du projet, pourra prendre la décision de mettre fin à l'hébergement d'une famille, pour raison de non-respect de l'une des règles contenues dans ce présent ROI ou en cas de changement majeur dans la situation socio-administrative de la famille.

### 9) Dernier jour dans le centre

Avant de quitter définitivement le centre, il sera demandé à la famille partante de **nettoyer sa chambre** et son casier, de remettre ses draps, couvertures, oreillers, ainsi que le matériel qui lui a été confié à son arrivée ou prêté en cours de séjour à l'accueil. Il lui est également demandé de remettre à un·e travailleur·euse social·e le badge personnel qui lui permet d'ouvrir sa chambre. Le jour de la sortie, il est demandé à la famille de **quitter le centre avec toute ses affaires personnelles pour 11h00** du matin au plus tard. Dans certaines circonstances spécifiques et sur accord de la coordination, il peut être accepté que certaines affaires d'une famille sortante soient gardées dans le centre pour un temps déterminé (**14 jours maximum**).

Dans ce cadre-là et si la famille ne récupère pas ses effets personnels laissés sur site dans les 14 jours après sa fin d'hébergement, le Samusocial pourra évacuer ses affaires sans être tenu responsable de la perte de celles-ci.

## II) Les services proposés

### 1) Les services collectifs

Le dispositif donne accès à certains services collectifs. Les bénéficiaires ne doivent pas hésiter à en faire la demande auprès des travailleur-euses afin d'y avoir accès. Des espaces d'affichage avec les informations importantes (horaires, codes wifi, ...) sont également situés aux différents points stratégiques du bâtiment. Certains de ces services peuvent être ponctuellement indisponibles pour des raisons indépendantes de notre volonté.

#### A) Accès au centre et retard

Les bénéficiaires inscrit-es dans le projet peuvent circuler librement à l'intérieur et à l'extérieur du centre en journée.

Il est cependant demandé de respecter certains horaires et de réintégrer la structure avant :

- **En semaine : 20H30**
- **Le vendredi, samedi, veille de jours fériés et périodes de vacances scolaires : 22H00**

Des exceptions peuvent être faites (comme, par exemple, des retards pour cause de travail en soirée ou d'activités extrascolaires en soirée) mais la famille devra toujours obtenir l'accord préalable de notre équipe psycho-médico-sociale. Le non-respect de ces règles peut donner lieu à l'application d'une sanction telle que décrite dans la partie 4 - "Non-respect du ROI et sanctions" du présent document.

En cas de nécessité, les familles peuvent joindre les travailleur-euses sociaux-ales du centre Familles via l'un des deux numéros de téléphone suivant : **02.502.89.03 (bureau social)** ou via **le 02.329.04.39 (accueil)**.

#### B) Absences

Les familles hébergées dans le centre ont le droit de dormir à l'extérieur du centre sans que cela n'impacte leur accès au projet. Ces absences ne sont autorisées que sous certaines conditions spécifiques. Ces conditions sont affichées aux valves du réfectoire. Il est demandé aux familles de les respecter scrupuleusement pour éviter de perdre leur place dans le projet.

Il est à noter que **trois nuits d'absences non justifiées** entraîneront une fin d'hébergement.

#### C) Chambres

Une chambre est allouée à chaque famille pour toute la durée de son séjour. Les critères d'attributions sont axés sur les disponibilités et une analyse de vulnérabilité.

Au cours de son séjour et pour des raisons d'organisation, il peut être demandé à une famille de changer de chambre. Au vu du nombre de places limitées dans le centre, certaines familles peuvent être amenées à partager leur chambre avec d'autres familles également hébergées.

Les familles sont également en droit de demander un changement de chambre aux travailleur-euses sociaux-ales du centre. Ceci sera évalué au cas par cas et la décision finale tiendra compte de la raison de cette demande.

Il est interdit d'aller dans la chambre d'une autre famille hébergée sans l'accord préalable de cette dernière.

De manière exceptionnelle et pour un temps limité, il pourrait être demandé à une famille de partager une chambre avec une autre famille.

#### D) Repas

Par souci d'hygiène, **il n'est autorisé de manger qu'au réfectoire**. Le centre offre trois repas par jour (ainsi qu'un goûter pour les enfants).

Les horaires d'ouverture de la cuisine sont affichés au réfectoire.

Il est demandé aux bénéficiaires de libérer l'espace durant le nettoyage de ce dernier.

Dans certaines situations précises (notamment médicales) et sur accord de l'équipe médicale du centre, il peut être accepté, voire demandé, que toute une famille ou certains membres prennent leurs repas en chambre durant une période bien déterminée. Dans ce cas, la famille concernée sera informée par les travailleur-euses des dates de début et de de fin de cette demande exceptionnelle.

Si l'état de santé d'un bénéficiaire nécessite un **régime particulier** (ex : sans sel ou sans sucre), ce dernier peut le notifier à l'équipe médicale .Nous tenterons d'y répondre, dans la mesure de nos moyens.

Il est également recommandé aux bénéficiaires d'informer le service médical du centre de toute allergie connue.

#### **Frigo partagé :**

Le centre Colmeia met plusieurs frigos partagés à la disposition des familles .

Une ou plusieurs boîtes de rangement (nombre dépendant de la composition de la famille) sont prêtées aux familles pour la durée de leur séjour. Ces dernières pourront y mettre leur propre nourriture, avant rangement dans le frigo partagé. La charte spécifique d'utilisation des frigos partagés est affichée sur les frigos.

#### **Frigo « petite enfance » (0-5 ans)**

Le centre Colmeia met également un frigo à disposition des familles avec enfant(s) en bas âge . En cas de besoin, la famille ne doit pas hésiter à demander plus d'informations à l'un des travailleur-euses psycho-médico-sociaux du projet.

Les familles ayant des enfants plus âgés mais présentant des vulnérabilités spécifiques peuvent également faire une demande d'accès à ce frigo pour y déposer la nourriture spécifique de leur enfant. Cette demande doit alors se faire auprès du service paramédical du centre (aides-soignants).

#### E) Douches et toilettes

Tous les étages du centre bénéficient de toilettes ouvertes 24/24 et 7/7. Le centre recommande aux familles d'utiliser prioritairement les douches et toilettes de leur étage respectif.

Il est demandé aux familles de ne rien jeter d'autre que du papier toilette dans la cuvette des WC, et de tirer la chasse après leur utilisation. Il est également demandé aux familles de maintenir cet espace propre et de libérer la zone lorsque les agent-es d'entretien la nettoient. En cas de problématiques spécifiques remarquées par les familles dans l'un de ces lieux (saleté, dysfonctionnement, etc.), il leur est recommandé de venir en informer au plus tôt l'un-e des travailleur-euses du centre qui pourra alors assurer le suivi nécessaire pour le bien-être de la communauté.

Il est demandé aux parents d'enfant de 6 ans et moins d'accompagner leurs enfants aux toilettes.

Les douches pour personnes à mobilité réduite (PMR) ne sont accessibles que sur avis médical.

#### F) Casier personnel

Un casier est mis à disposition de chaque famille. Les familles peuvent y entreposer certains **effets personnels et de la nourriture sèche dans un emballage ou récipient fermé**. Il est demandé aux familles d'en prendre soin. L'équipe du centre se réserve le droit d'en vérifier l'état. À la fin de son séjour, il est de la responsabilité de la famille de vider son casier ; faute de quoi, son contenu sera jeté afin de rendre le casier disponible pour une autre famille.

#### G) Téléphone

Le centre met à disposition des bénéficiaires un téléphone, sous réserve de disponibilité, pour leurs démarches sociales et en cas d'urgence. Nous demandons aux bénéficiaires de s'adresser aux travailleur-euses sociaux·ales pour y avoir accès. Le téléphone est accessible pour un temps limité, et uniquement pour les appels nationaux.

#### H) WIFI

Une connexion à Internet est disponible dans le centre;

Les codes et identifiants pour se connecter sont affichés à l'accueil du centre.

#### I) Tickets de transport

Lorsque la situation administrative d'une famille le permet, les travailleur-euses du centre peuvent l'accompagner dans l'acquisition d'un abonnement de transport.

Le Samusocial propose également des **titres de transport à titre gratuit** (selon les stocks disponibles) aux personnes sans revenu, dans le cadre de leurs démarches administratives, rendez-vous médicaux,

visites de logements, certaines activités culturelles spécifiques, ainsi que pour se rendre à l'école (selon la distance) et lors de certaines activités parascolaires.

Pour les tickets distribués à certaines familles sans revenu et dans le cadre de rendez-vous réguliers, la distribution s'effectue chaque week-end par l'équipe de nuit.

Pour les tickets distribués dans le cadre de rendez-vous ponctuels, la distribution s'effectue le jour même du rendez-vous, sur justification auprès d'un-e travailleur-euse social-e du centre.

#### J) Machine à laver le linge

Les machines à laver et séchoirs sont mis à disposition des bénéficiaires à l'accueil du centre.

Les horaires d'accès sont **affichés sur la porte de la buanderie**. De la lessive est disponible à la demande auprès des accueillant-es. Nous attirons l'attention des familles sur le fait de ne pas laisser d'objets de valeur dans les sacs de linge. Le Samusocial décline toute responsabilité en cas de perte, de vol, ou de casse durant le temps d'utilisation des machines.

#### K) Kit hygiène et linge de lit

Les travailleurs distribuent des kits de matériel d'hygiène, ainsi que du linge de lit

Les horaires et modalités de distribution sont affichés à l'accueil du centre.

#### L) Activités

Des activités sont organisées de manière régulière par le projet Colmeia; Les Familles doivent s'adresser aux travailleur-euses sociaux-ales pour avoir plus d'informations à ce sujet. Elles peuvent également se référer aux valves du réfectoire à ce sujet.

Le centre met à disposition des bénéficiaires qui le désirent et selon les stocks disponibles **des tickets article 27**. Ces tickets permettent aux bénéficiaires du Samusocial d'accéder à une série d'activités culturelles et récréatives (cinéma, art de la scène, patrimoine, concert...) en ne déboursant que la somme de 1,25 euros, à payer sur le lieu de l'activité.

Plus d'informations à ce sujet : <https://www.article27.be/>

Nous recommandons donc aux bénéficiaires qui le désirent d'en faire la demande auprès d'un-e travailleur-euse social-e du centre.

#### M) Salle informatique

Un ordinateur est mis à disposition des familles, dans le bureau social du réfectoire. Cet ordinateur est accessible sur demande et selon la disponibilité du matériel et de l'équipe.

Son utilisation peut se faire dans le cadre :

- de démarches administratives
- d'activités scolaires
- d'activités spécifiques organisées par le centre

#### N) Fumoir



Un fumoir est mis à disposition des bénéficiaires. Il se trouve dans la cour arrière du bâtiment. C'est la **seule partie du centre dans laquelle il est autorisé de fumer** (cigarette et cigarette électronique). Il est demandé aux bénéficiaires de garder cet espace propre et de jeter leurs mégots dans les cendriers prévus à cet effet. Pour le bien-être de tous, il est demandé aux familles d'éviter les nuisances sonores dans cet espace.

### O) Transport

Le Samusocial dispose de camionnettes.

La possibilité d'un transport en camionnette est décidée par l'équipe psycho-médico-sociale selon le degré de mobilité, l'autonomie et les revenus de chaque hébergé-e. Lorsque le service PMS observe qu'un-e bénéficiaire n'entre pas dans les critères d'acceptation ou lorsque la camionnette n'est pas disponible, le/la bénéficiaire sera orienté-e vers les transports en commun.

## 2) L'accompagnement Psycho-Médico-Social (PMS)

En plus de ses services collectifs, le Samusocial propose un accompagnement psycho-médico-social individualisé. C'est lors des rencontres entre professionnels et bénéficiaires que les projets individualisés peuvent être définis, organisés et planifiés. Nos services travaillent selon une approche multidisciplinaire. La mobilisation active de chaque bénéficiaire dans la réalisation de ses démarches constitue un enjeu majeur pour le déblocage de sa situation et donc une condition à la prolongation de son hébergement.

Les horaires d'accès aux différents services sont affichés au sein du centre aux différents points stratégiques. Il est demandé aux bénéficiaires de respecter les horaires pour pouvoir bénéficier de nos services. Certains de nos services peuvent être ponctuellement indisponibles pour des raisons indépendantes de notre volonté (urgences, absences, ...) ou pour cause de réunions d'équipe.

### A) Les services sociaux-éducatif

Le service social est disponible pour répondre à toute question administrative et offre un suivi dont la finalité est l'orientation adaptée à la situation singulière de chaque famille. Le service travaille sur un modèle collaboratif. Le projet d'orientation est discuté, organisé et planifié par la famille et en collaboration avec son assistant-e social-e de référence du projet Colmeia. Les horaires habituels d'ouverture des bureaux sociaux sont affichés sur la porte des bureaux sociaux.

Le pôle éducatif est disponible pour répondre aux besoins sociaux singuliers des familles, apporter un soutien aux demandes, notamment dans l'accompagnement de la scolarité des enfants, l'insertion socio-professionnelle, la recherche de logement et la préparation à une future installation, développer des activités en lien avec les projets individuels et collectifs des familles, veiller aussi au

bon respect du Règlement d'Ordre Intérieur. Des activités, à l'intérieur comme à l'extérieur du centre, sont régulièrement proposées. Les travailleur-euses sociaux-ales sont également présent-es pour écouter les familles dans leurs questionnements sur le fonctionnement du centre. Les familles ne doivent pas hésiter à solliciter ce service en cas de besoin.

#### B) Le service paramédical

Le service paramédical est un service de conseil, d'accompagnement et d'orientation dans les domaines touchant à la santé.

L'équipe du centre ne délivre pas de médicament nécessitant une prescription et ne pose aucun acte médical. Les travailleur-euses paramédicaux-ales ne remplacent pas le suivi médical d'un médecin traitant et orientent les familles vers les services extérieurs adéquats.

#### C) Le service psychologique

Ce service apporte aux familles un soutien psychologique et une écoute active. Le service n'est pas contraignant et propose une oreille attentive. Le service psychologique oriente également les familles vers des services extérieurs spécialisés si nécessaire.

#### D) Le service puériculture

Le service de puériculture apporte aux familles une expertise en matière de nutrition, hygiène et soutien à la parentalité. Le service n'est pas contraignant et propose une oreille attentive aux familles concernées. De manière ponctuelle, le/la puériculteur-riche peut garder certains enfants en journée et pour une durée limitée. Les horaires de présence du/de la puériculteur-riche sont affichés sur la porte de son bureau.

### **III) Les règles à respecter pour pouvoir bénéficier de nos services**

Pour qu'un vivre ensemble soit possible, il est demandé aux bénéficiaires de respecter les règles reprises dans l'ensemble de ce règlement. Le non-respect de celles-ci pourrait amener à l'application d'une sanction telle que décrite dans la partie IV "Non-respect du ROI et sanctions" du présent règlement.

#### 1) La loi belge

La loi belge est d'application dans le centre.

Les faits suivants pourront faire l'objet de sanctions internes et pourront, le cas échéant, être signalés aux autorités :

Tout acte de violence envers un membre de l'équipe du centre d'hébergement du New Samusocial (incluant les prestataires externes) et/ ou un résident du centre (incluant sa propre famille) est formellement interdit et pourra entraîner une exclusion du centre. Sont considérés comme acte de violence :

- ◆ Violences verbales et/ou physiques ;
- ◆ Intimidation/ harcèlement moral ;
- ◆ Intimidation/ harcèlement sexuel ;
- ◆ Comportement ou langage discriminatoire (racisme, sexisme, religieux, de genre, etc.).

Si un-e bénéficiaire est victime ou témoin d'actes de violence ou de harcèlement moral ou sexuel, le Samusocial lui recommande d'en informer au plus vite la coordination du centre afin que les actions appropriées puissent être lancées au plus vite.

- ◆ Les comportements suivants sont également interdits :
- ◆ La possession, le trafic et l'usage d'armes ou d'objets pouvant être utilisés comme tels,
- ◆ La détention, la consommation et la vente de produits stupéfiants,
- ◆ Le vol, le recel et la vente d'articles volés,
- ◆ L'abus des enfants ou leur exploitation,
- ◆ Descolarisation d'enfants en âge d'obligation scolaire,

Cette liste n'est pas exhaustive et doit être interprétée selon la loi belge.

## 2) Les règles de vie en communauté

### A) Hygiène et sécurité des lieux communs

Il est demandé à chacun-e de maintenir l'intérieur du centre propre et rangé.

Pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit d'utiliser des appareils à forte consommation électrique (taques électriques, cuiseur, bouilloire, cafetière, radiateur, fer à repasser, sèche-cheveux, vélos et trottinettes...), ainsi que des matériaux inflammables (bougie, encens ....) et des objets contondants et coupants type couteaux, cutter, marteaux, tournevis, ou autre (hormis matériel mis à disposition des bénéficiaires par le Samusocial) dans le bâtiment.

Il est également strictement interdit de brancher à une prise électrique des appareils à forte consommation électrique (taques électriques, cuiseur, bouilloire, cafetière, radiateur, fer à repasser, sèche-cheveux, vélos et trottinettes...) dans un espace qui n'y serait pas spécifiquement dédié ou sans accord préalable de la coordination. Les appareils médicaux de première nécessité sont admis (appareil de respiration assistée, aérosol électrique...), sous réserve de validation par l'équipe médicale du centre. Par souci de sécurité, il est demandé aux bénéficiaires de ne rien déposer dans les couloirs (ballons, trottinettes, vélos, ...). Il est demandé aux bénéficiaires de jeter leurs poubelles dans les conteneurs prévus à cet effet. Il est interdit de transporter de la nourriture ou des gobelets pleins en dehors du réfectoire. Il est également demandé de débarrasser son assiette et ses couverts dans le réfectoire.

Les vélos et trottinettes doivent être stockés dans le garage, dans la zone prévue à cet effet.

Dans un souci de sécurité et afin d'être en mesure de comptabiliser le nombre de personnes présentes dans le bâtiment à chaque instant, il est demandé à chaque membre de famille de déposer

son badge auprès de l'accueillant-e lors de sa sortie du bâtiment et de le récupérer lors de son entrée.

### B) Hygiène et sécurité en chambre

Il est demandé aux bénéficiaires de maintenir leur chambre propre, rangée et aérée. En cas de matériel de nettoyage manquant, il est demandé aux bénéficiaires d'en informer les travailleur-euses qui pourront leur remettre le nécessaire.

Par souci d'hygiène, il est interdit de stocker et de consommer tout aliment en chambre.

Les aliments secs et emballés hermétiquement doivent être déposés dans les casiers personnels.

Les aliments personnels frais doivent être déposés dans le frigo mis à disposition dans le centre.

L'utilisation des pots de chambre n'est pas permise (sauf pour les enfants de moins de 3 ans).

Il est demandé aux bénéficiaires de trier leurs déchets et de déposer leurs poubelles dans les conteneurs prévus à cet effet.

Par souci de sécurité, il est strictement interdit d'utiliser des appareils électroniques à forte consommation électrique (taques électriques, cuiseur, bouilloire, cafetière, radiateur, fer à repasser) ainsi que des matériaux inflammables (bougie, encens, ...) en chambre, sauf sous accord explicite de la coordination. Seuls les appareils de première nécessité autorisés par l'équipe médicale du centre sont admis (appareil de respiration assistée, aérosol électrique...).

### Vérification des chambres :

Les travailleur-euses du centre font régulièrement le tour des chambres pour s'assurer de l'hygiène générale de ces dernières (vérifier notamment qu'il n'y pas de nourriture en chambre ...) ainsi que du bon respect des règles en matière de sécurité et de prévention incendie. C'est également l'occasion de relever les dysfonctionnements éventuels ( mobilier endommagé, prises électriques défectueuses ...) et de pouvoir lancer des réparations pour assurer le meilleur confort.

Les travailleur-euses peuvent entrer dans les chambres en présence et en l'absence des bénéficiaires; Si un-e travailleur-euse trouve dans une chambre un objet considéré comme dangereux ou interdit (matériel à forte consommation d'énergie, ...), il/elle débarrassera la chambre de ce matériel. Celui-ci sera rendu à son/sa propriétaire lors de sa sortie. Dans la situation où un-e bénéficiaire ne récupérerait pas les objets lui appartenant lors de son départ du centre, le Samusocial pourra s'en débarrasser sans être tenu responsable de la perte de ces derniers, **au bout du 14ème** jour suivant le départ

### C) Les bagages

Le volume d'effets personnels par bénéficiaire adulte est limité à :

- Deux grandes valises par personne.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, l'équipe pluridisciplinaire se réserve le droit de refuser l'accès à certains bagages jugés 'à risques'. De plus, si la quantité d'effets personnels dépasse les quantités autorisées, l'équipe se réserve le droit de demander au/à la bénéficiaire de faire un tri et d'évacuer l'excédent d'effets personnels. Les affaires des bénéficiaires peuvent être soumises à un traitement contre les punaises, en cas de nécessité et à la demande de l'équipe.

Les affaires personnelles des bénéficiaires doivent se trouver dans leur chambre ou leur casier.

Les poussettes doivent obligatoirement être stockées dans le local poussettes.

#### D) Animaux de compagnie

Les animaux de compagnie ne sont pas autorisés dans le centre.

#### E) Dégradation de matériel

Il est demandé à chaque bénéficiaire de respecter le matériel que notre projet met à sa disposition, ainsi que les effets personnels des autres bénéficiaires. Notre projet n'est pas responsable de la détérioration, du vol, ou de la perte des effets personnels des bénéficiaires. L'endommagement volontaire des biens d'autrui ou des biens mis à la disposition des bénéficiaires par notre projet pourra amener à l'application d'une sanction interne, telle que reprise dans la partie IV - "Non-respect du ROI et sanctions" du présent règlement.

#### F) Intimité

Dans le respect de la pudeur de chacun·e, il est indispensable d'évoluer dans les espaces communs du centre en tenue appropriée. Les parties intimes doivent en tout temps être couvertes dans les espaces partagés. Il est également interdit de se promener en sous-vêtements ou torse nu dans le bâtiment.

#### G) Tranquillité

Il est demandé à chacun de **respecter les individualités et valeurs** de chaque personne du centre, bénéficiaires ou travailleur·euses, qu'elles soient de **genre, de religion, d'origine, d'orientation sexuelle ou autre**.

Le Centre Familles héberge un grand nombre d'enfants de tous âges. Pour cette raison, merci de ne pas faire de bruit dans les couloirs à **partir de 20H30**.

#### H) Adhésion aux recommandations des soignants en cas de risque sanitaire élevé

Certaines maladies et parasitoses hautement transmissibles (tuberculose, gale, poux, rougeole, Covid-19, ...) qu'un·e bénéficiaire pourrait présenter lors de son arrivée ou contracter au cours de son séjour doivent pouvoir être traitées précocement afin d'éviter les risques de dégradation de son état de santé et tout risque de propagation à l'intérieur du centre. En cas de forte suspicion ou de confirmation de contamination par l'une ou l'autre pathologie à haut risque infectieux ou en cas

d'infestation, le personnel paramédical du centre ou apparenté pourrait demander à la personne contaminée/infestée d'effectuer certaines démarches médicales ou certains soins, en prenant soin de lui en expliquer les raisons. En cas de refus de collaboration de la part de la personne infestée ou contaminée d'effectuer certaines démarches médicales ou soins, et dans un souci de santé publique, l'équipe médicale et la coordination de centre se réservent le droit de mettre fin à l'hébergement du/de la bénéficiaire et de lui refuser l'accès à la structure durant une période déterminée et au regard de la situation spécifique.

#### *J) Proposition d'orientation formulée par l'équipe*

Les professionnels psycho-médico-sociaux du centre ont un regard constant sur les places d'hébergement disponibles (maisons d'accueil, logements sociaux, logement privé, ...). Lorsqu'un lieu sain et pouvant correspondre au profil d'un-e bénéficiaire est identifié, les professionnels en informent le/la bénéficiaire. Le refus qu'un-e bénéficiaire pourrait formuler à une proposition d'orientation sera analysé par l'équipe qui prendra en compte les raisons du refus ainsi que la situation actuelle du/de la bénéficiaire, du centre et du secteur. Il est à savoir que le refus d'orientation peut entraîner une fin d'hébergement, par décision de la coordination du centre.

#### *J) Abords du centre*

Le respect des règles de bonne conduite tend à s'appliquer devant le centre. Une cohabitation respectueuse avec les riverain-es constitue un enjeu majeur pour assurer la bonne entente avec le voisinage et l'intégration du projet dans le quartier. Toute nuisance occasionnée aux abords directs du centre pourrait être sanctionnée (attroupements, nuisances sonores, violences, transgression des règles d'hygiène).

#### *K) Alcool et substances psychoactives*

**La consommation de boissons alcoolisées et substances psychoactives** est interdite dans l'enceinte de la structure. Si cette interdiction occasionne des troubles physiques, nous conseillons au/à la bénéficiaire concerné-e d'en parler à un-e travailleur-euse de l'équipe psycho-médico-sociale.

#### *L) Collaboration avec l'équipe sociale*

La collaboration de chaque famille hébergée avec l'équipe sociale est une condition à la prolongation de l'hébergement. En cas de refus de collaboration, l'équipe psycho-médico-sociale (sous la responsabilité du/de la responsable de centre) se réserve le droit de mettre fin à l'hébergement d'une famille.

#### *M) Responsabilité parentale*

Chaque parent est responsable de la supervision, de l'éducation et de l'obligation scolaire de son/de ses enfant(s) mineur(s). Les parents ne sont pas autorisés à laisser leur(s) enfant(s) sans surveillance dans le centre.

**Procurations de garde** : Il est possible de demander à l'équipe qu'un-e enfant soit gardé-e par un parent d'une autre famille, sous certaines conditions spécifiques. Les travailleur-euses sociaux-ales prendront le temps d'expliquer ces conditions aux familles si nécessaire.

**Sortie sans présence parentale** : Les jeunes de 12 ans et plus ont la possibilité, sous certaines conditions et toujours avec l'accord de leur(s) parent(s), de quitter le centre sans accompagnement parental.

Nous recommandons aux familles de s'informer auprès des travailleur-euses sociaux-ales pour récolter plus d'informations à ce sujet.

#### **IV) Non-respect du Règlement d'Ordre Intérieur et sanctions**

Si une infraction aux règles contenues dans ce Règlement d'Ordre Intérieur est commise, une sanction pourra être prise par l'équipe, sous la responsabilité de l'équipe de coordination du projet. Cette sanction 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. Il est prévu que le/la bénéficiaire soit entendu-e préalablement à la prise d'une sanction. Toutefois, dans certaines situations graves mettant en danger le/la bénéficiaire ou mettant en danger une autre personne, la sanction pourra être décidée sans communication préalable au/à la bénéficiaire et de manière unilatérale. Dans la mesure du possible, la sanction et les motifs seront communiqués au/à la bénéficiaire, oralement ou par écrit.

Les sanctions suivantes sont possibles :

- L'avertissement formel, qui est mentionné dans le dossier individuel du/de la bénéficiaire.
- L'exclusion temporaire de certaines activités ou de certains services du centre. Il est interdit d'exclure un-e bénéficiaire de services répondant à un besoin primaire, tels que l'alimentation et l'hydratation, le lit, les douches et toilettes, les soins médicaux et psychologiques, ...
- Un changement de centre.
- La fin d'hébergement et le passage par la permanence téléphonique du Samusocial (0800.99.340) ou via la Web-App 0800.samusocial.be pour demander une nouvelle place d'hébergement.
- Le conditionnement de la poursuite de l'hébergement au fait d'effectuer certaines tâches réparatrices, en lien avec le projet et toujours dans le respect de la dignité humaine.
- L'interdiction temporaire d'accéder aux services du Samusocial.

## V) La politique de confidentialité

### 1) Le secret professionnel

Chaque collaborateur-riche est tenu-e 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-es « confident-es nécessaires » par profession (médecin, psychologue, assistant-e social-e, éducateur-riche...) ou par état (bénévole, stagiaire, ...) s'engagent à respecter le **secret professionnel**, tant au cours du contrat qu'après la cessation de celui-ci. Il est à noter que certaines informations concernant les bénéficiaires sont susceptibles d'être **partagées** en équipe, pour la qualité des suivis et avec l'accord de ces derniers notamment.

### 2) Caméras de surveillance

Nous informons les bénéficiaires que des caméras sont installées au sein de la structure (espaces collectifs) et de ses abords.

Ces caméras ont pour objectif d'assurer la sécurité tant des bénéficiaires que des travailleur-euses du Samusocial.

Les images captées pourront être fournies aux autorités judiciaires à la demande de ces dernières.

### 3) 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 travailleur-euses psycho-médico-sociaux-ales du Samusocial. Pour rappel, l'ensemble des travailleur-euses psycho-médico-sociaux-ales du Samusocial sont soumis-es 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'un-e bénéficiaire refuse de partager certaines données le/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 inexacts.

Les données concernant les bénéficiaires sont conservées et traitées en accord avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).



Si un-e 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. Le/la bénéficiaire est également en droit de déposer une plainte en externe auprès de l'Autorité de Protection des Données, s'il/elle estime que ses **données personnelles** n'ont pas été traitées conformément au **RGPD** ou à d'autres lois en vigueur sur la protection de la vie privée. La plainte peut être déposée via le lien suivant :

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

#### 4) Droit à l'image

Toute personne souhaitant prendre une photo d'une autre personne dans l'enceinte du bâtiment doit respecter certaines règles strictes. Il s'agit du Droit à l'image.

##### **Règles de conduite des travailleur-euses du Samusocial :**

###### - Concernant les images prises de bénéficiaires adultes :

Pour les photos ou images où les bénéficiaires sont reconnaissables, une autorisation doit impérativement être signée par le/la bénéficiaire concerné-e au préalable.

###### - Concernant les images prises de bénéficiaires mineurs :

Concernant les enfants, aucun visage ne doit être filmé ou photographié de façon reconnaissable. Tout visage reconnaissable devra impérativement être flouté pour garantir l'anonymat de la personne et permettre la diffusion de l'image . Cette règle s'applique sans aucune exception.

##### **Règles de conduite des bénéficiaires :**

Les bénéficiaires ne sont pas autorisé-es à prendre des photos d'autres personnes (bénéficiaires et personnel) à l'intérieur du centre et sans autorisation préalable de ces dernières. Si la personne prise en photo est un-e mineur-e, il faut l'autorisation de son/sa responsable légal-e (parent ou tuteur-riche).

#### 5) Anonymat

Afin de protéger les bénéficiaires, il est demandé par la coordination à ce que l'adresse du centre et l'identité des bénéficiaires qui y résident ne soient pas divulguées à l'extérieur.

L'hébergement de personnes extérieures est interdit (ami-e(s), famille, etc.). Les visites sont interdites, sauf autorisation exceptionnelle de la coordination. Les commandes en livraison sont interdites.

## **VI) Procédure de plainte interne et recours**

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

###### - **En interne :**

Via le formulaire de plainte que le/la bénéficiaire pourra retrouver à **l'accueil du centre, en libre-service**. Le/la bénéficiaire pourra alors remplir ce formulaire seul-e ou avec l'aide d'une personne de confiance. Une fois rempli, le formulaire peut être déposé **dans la boîte aux lettres de la coordination située au premier étage du bâtiment**.

Cette dernière pourra alors lancer le suivi approprié.

- **En externe :**

Si la procédure interne de dépôt de plainte n'est pas possible ou la réponse apportée au dépôt de plainte ne paraît pas juste, le/la bénéficiaire peut introduire une plainte auprès de Vivalis.brussels. 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>

## **VII) Autres contacts utiles**

**Les coordonnées de l'administration et des Ministres sont les suivantes :**

- Vivalis.brussels, l'Administration de la Commission communautaire commune de Bruxelles – Capitale : 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](mailto: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](mailto:info.vandenbrandt@gov.brussels)

**Les coordonnées de FIDUS, l'intégrateur de service régional, sont les suivantes :**

- Avenue des Arts, 21 à 1000 Bruxelles - Tel : 0032.(0)2.282.47.70 - [fidus@paradigm.brussels](mailto:fidus@paradigm.brussels)

**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](mailto:customer@paradigm.brussels)

**Les coordonnées des organisations représentatives des travailleur-euses (par ordre alphabétique) :**

- CGSLB : Boulevard Baudouin, 9 à 1000 Bruxelles - Tel : 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 - Tel : 0032.(0)2.552.03.31

**Les coordonnées du pouvoir organisateur et du directeur du Samusocial sont les suivantes :**

- Monsieur le Directeur Général du Samusocial - Sébastien Roy - Adresse postale : Boulevard Poincaré 68-70, 1070 Bruxelles - Tel : 02/551.12.20

**Les coordonnées de Bruss'Help, l'organe de coordination des dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion en Région bruxelloise, sont les suivantes :**

- Rue de l'Association, 15 à 1000 Bruxelles. Tel : 0032.(0)2.219.78.00 - [info@brusshelp.org](mailto:info@brusshelp.org) et tel : 0032.(0)2.880.86.89 - [orientation@brusshelp.org](mailto:orientation@brusshelp.org) (service orientation)

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