

# Règlement d'Ordre Intérieur

## Centre Familles Evere

Numéro d'agrément : CHU/CNO/003

Faisant l'objet d'une autorisation provisoire de fonctionnement délivrée  
par Vivalis.brussels en date du 12/10/23

Date de mise à jour : 21-02-25

## Table des matières

### 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.....	4
5) Gratuité des services proposés .....	4
6) Coordination du projet.....	4
7) Premier accueil.....	4
9) Dernier jour dans le centre.....	5
<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> .....	11
1) La loi belge.....	11
2) Les règles de vie en communauté .....	12
<b>IV) Non-respect du Règlement d'Ordre Intérieur et sanctions</b> .....	15
<b>V) La politique de confidentialité</b> .....	16
1) Le secret professionnel.....	16
2) Caméras de surveillance.....	16
3) Utilisation des données à caractère personnel .....	16
4) Droit à l'image .....	17
5) Anonymat .....	18
<b>VI) Procédure de plainte interne et recours</b> .....	18
<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 Familles Evere du Samusocial est un dispositif d'hébergement d'urgence bas seuil et courte durée. Notre centre offre un **lieu sécurisé aux familles qui y sont hébergées**. Durant la période d'hébergement, les familles se verront proposer un accompagnement axé sur la remise en ordre de leur situation administrative.

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

Notre projet est destiné à des adultes avec au minimum un-e enfant mineur-e à charge. Seule la cellule familiale nucléaire (parent(s) et son/ses enfant(s) mineur.-es) peut être accueillie dans le projet.

Les fils et filles majeur-es encore scolarisé-es ainsi que les fils et filles majeur-es porteur-euses de handicap et reconnu-es en minorité prolongée pourront accéder à notre projet en cas d'accueil du reste de la famille.

L'intégration de nouvelles familles dans le centre dépendra du nombre de places disponibles et de la situation de vulnérabilité de la famille actuellement en rue.

Plusieurs voies permettent d'accéder à notre structure :

- Inscription par téléphone via la régulation téléphonique du Samusocial : 0800.99.340 ou via la web-app du Samusocial : <https://0800.samusocial.be>.
- Demande d'hébergement formulée par le réseau.
- Demande de place formulée par un service médical auprès du Point Focal Médical du Samusocial.

- Accompagnement par les maraudeurs du Samusocial.

Il est demandé aux bénéficiaires d'utiliser une identité unique lors de chaque réservation de place dans le projet.

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/de la 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 ;
- Deux Coordinateur-ices de soirée ;
- Un-e coordinateur-ice Ressources et Logistique.

#### 7) [Premier accueil](#)

Dès l'arrivée de la famille, celle-ci sera conviée à un **premier entretien** d'accueil avec notre équipe multidisciplinaire.

Cette première rencontre répond à plusieurs objectifs :

- Présenter le centre, les règles de fonctionnement et l'ensemble des services proposés
- Informer sur les services et partenaires externes à sa disposition
- Récolter les premières informations relatives à la situation sociale et médicale (et au besoin, psychologique) et constituer la base du dossier social.
- Clarifier le projet familial ou individuel et déterminer les premières bases de collaboration avec notre équipe ainsi que le réseau d'aide et de soins approprié

- Confirmer l'engagement de la famille au respect du présent ROI et des accords de collaboration

Suite à cela, la famille sera accompagnée en chambre et un état des lieux d'entrée sera fait, en présence de l'un-e des professionnel-les du centre. Il est demandé à la famille de maintenir son espace de vie propre et rangé durant toute la durée de son séjour.

### 8) Temps d'accompagnement

La durée de séjour est déterminée par le motif d'arrivée au centre et réévaluée de manière régulière par l'équipe. L'équipe pourra prendre la décision de prolonger la durée d'hébergement ou d'y mettre fin, suite à une analyse de la situation de la famille, du contexte actuel et sous la supervision du/de la Responsable de Centre.

### 9) Dernier jour dans le centre

Avant de quitter définitivement le centre, il est demandé à la famille de **nettoyer sa chambre** et de remettre à la réception les **draps, couvertures, oreillers**, ainsi que le matériel qui lui a été confié à son arrivée ou prêté en cours de séjour. Suite à cela, un état des lieux de sortie est fait. En cas de **dégradation volontaire du matériel** et des locaux mis à disposition de la famille, **le Samusocial se réserve le droit d'apposer une sanction**, telle que définie dans la partie IV du présent document; Dans certaines circonstances spécifiques et sur accord de la coordination, il peut être accepté que certaines affaires d'une famille en fin de report soient gardées dans le centre pour un temps déterminé (**7 jours maximum**). Passé ce délai, le Samusocial pourra évacuer les affaires sans être tenu responsable de la perte de celles-ci. Nous ne sommes pas en mesure de garder les bagages de familles hébergées qu'une seule nuit. Il est donc demandé aux familles se trouvant dans cette situation de quitter la structure avec tous leurs effets personnels. Dans la situation où une famille hébergée une seule nuit laisserait des effets personnels dans la structure, le Samusocial pourra les évacuer directement et sans être tenu responsable de la perte de ces derniers.

## 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, ...) se trouvent 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 – 20H00**
- **Le vendredi, samedi, veille de jours fériés et période de vacances scolaires – 21H30**

Si un-e bénéficiaire souhaite réintégrer le centre après ces heures, une demande doit être formulée auprès des travailleur-euses sociaux-ales du centre. Tout retard non autorisé ou non justifié pourrait amener à l'application d'une sanction telle que décrite dans la partie IV - "Non-respect du ROI et sanctions" du présent document.

Si, pour une raison indépendante de sa volonté, un-e bénéficiaire ne peut réintégrer avant l'heure attendue, il lui est demandé d'en avvertir au plus vite la régulation du Samusocial au **0800.99.340**. La coordination du centre se réserve alors le droit d'accepter ou de refuser l'accès à l'hébergement.

### B) Absences

Au vu du nombre de places limitées dans le centre, il n'est à priori pas permis à un-e bénéficiaire ayant réservé une place d'hébergement de dormir à l'extérieur du centre. Les absences doivent donc rester exceptionnelles. Si, pour une raison impérieuse, un-e bénéficiaire doit dormir une ou plusieurs nuits consécutives ou de manière fréquente à l'extérieur du centre, il doit en faire la demande au préalable auprès de l'équipe et recevoir un accord de cette dernière. Le non-respect de cette règle pourra amener l'équipe à acter une sanction telle que décrite dans la partie IV du présent règlement.

Si une famille s'absente 2 jours consécutifs sans avoir reçu l'autorisation préalable de l'équipe sociale, son hébergement prendra automatiquement fin.

### C) Chambres

Une chambre est allouée à chaque famille pour toute la durée de son séjour. Les critères d'attribution sont axés sur les disponibilités et l'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. Il est demandé aux familles d'être présentes dans leur chambre durant le comptage des présences, qui ont généralement lieu aux alentours de 20h00 en semaine et de 21h30 les vendredis, samedis, jours fériés et périodes de vacances scolaires. Ceci permet de comptabiliser le nombre de lits vides et de pouvoir redistribuer ces derniers à des familles encore en rue. A partir de cette heure-là, il est demandé aux familles de rester dans leur chambre. Une clef de sa propre chambre est mise à disposition de chaque famille. Les familles doivent déposer leur clef à l'accueil lorsqu'elles sortent du centre et doivent la récupérer à leur entrée dans le centre. Les familles sont responsables de leur clef.

#### D) Repas

Par souci d'hygiène, il n'est autorisé de consommer de la nourriture qu'au réfectoire. Le Centre offre **trois repas par jour**, durant les heures d'ouverture du réfectoire. Les horaires de service des repas sont affichés au réfectoire. Il sera demandé aux familles de libérer le réfectoire durant le nettoyage de ce dernier par les agent-es d'entretien. Dans certaines **situations médicales précises** et sur accord de l'équipe médicale de l'établissement, 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 fin de cette situation exceptionnelle.

Les commandes de **repas provenant de l'extérieur** sont tolérées. Toutefois, la nourriture ne peut être consommée qu'au réfectoire et durant les heures d'ouverture de celui-ci.

L'ouverture de la cuisine en dehors des heures habituelles peut être acceptée sur dérogation de l'équipe PMS. Les dérogations se font principalement pour **raison professionnelle ou médicale**.

Le nettoyage des ustensiles de cuisine ne peut se faire qu'au réfectoire et aucun ustensile appartenant au Samusocial et prêté aux bénéficiaires (gobelets, assiettes, ...) ne peut être monté en chambre.

Un-e bénéficiaire qui nécessiterait un **"régime particulier"** (ex : sans sel ou sans sucre) pour raison médicale peut en faire la demande 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.

#### Frigos partagés :

Un frigo partagé est mis à disposition des bénéficiaires. Nous leur demandons d'en prendre soin et de respecter les règles d'utilisation affichées sur la porte de ce dernier.

#### E) Douches et toilettes

Des douches ainsi que des toilettes sont mises à disposition des familles dans le centre. Nous demandons aux familles de **garder ces espaces propres**. En cas de non-respect de cette recommandation, l'équipe se réserve le droit d'appliquer une sanction telle que reprise dans la partie IV du présent règlement.

#### F) Armoire sécurisée

Chaque famille dispose d'une armoire sécurisée dans sa chambre. Les familles reçoivent la clef de leur armoire au début de leur séjour. Nous leur demandons de prendre soin de cette dernière. Nous recommandons aux familles **d'entreposer leurs papiers importants et effets personnels de valeur**

dans leur armoire sécurisée. Le Samusocial décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'affaires non sécurisées.

#### 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 d'en demander l'accès aux travailleur·euses sociaux·ales. 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 la mise en place 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. À cet effet, les familles sont priées de se présenter au service médico-social avec leurs preuves de RDV. L'octroi d'un titre de transport n'est pas systématique et se fera au regard de chaque situation.

#### J) Machine à laver le linge

Des machines à laver et séchoirs sont mises à disposition dans le centre. Les modalités d'accès sont affichées à l'Accueil. Nous recommandons aux familles de s'y référer et, si besoin, à demander conseil à un membre de l'équipe.

#### K) Kit hygiène et linge de lit

Les travailleur·euses 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

La majorité des activités sont organisées en journée. Il arrive également que certaines activités soient organisées ponctuellement en soirée. Ce sont les **éducateur·trices** qui sont chargé·es de cette organisation. Les bénéficiaires en quête d'informations peuvent donc aller à leur rencontre.. Si des activités s'effectuent à l'extérieur du centre, les éducateur·rices communiqueront aux bénéficiaires



l'heure de départ et de retour. Les parents doivent impérativement être présents dans le centre pour accueillir leurs enfants à leur retour de l'activité.

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*

Le Samusocial met à disposition des familles plusieurs ordinateurs.

Leur utilisation peut se faire dans le cadre :

- De démarches administratives
- D'activités scolaires
- D'activités spécifiques organisées par le centre

Les horaires d'accessibilité sont affichés sur la porte de la salle informatique.

#### *N) Fumoir*

La consommation de tabac et l'utilisation de cigarettes électroniques n'est autorisée que dans les espaces spécifiques dédiés de la cour intérieure du bâtiment. Nous demandons 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-tes, il est également demandé 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 professionnel-les 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-éducatifs*

Le service social se tient disponible pour répondre à toute question administrative et offre un suivi rigoureux dont la finalité est l'orientation adaptée à chaque situation. Pour les démarches spécifiques en lien avec la situation administrative de chaque famille, ces dernières peuvent se rendre dans l'un des bureaux sociaux chaque jour, aux heures indiquées sur la porte des bureaux. Le service travaille selon un modèle collaboratif. Les familles sont priées de se présenter aux rendez-vous planifiés avec notre équipe et de nous prévenir en cas d'empêchement.

#### *B) Le service paramédical*

Le service paramédical est principalement un service de conseil et de première intervention ainsi qu'un service de suivi médical et d'orientation.

L'infirmerie ne remplace pas le suivi médical d'un médecin traitant et oriente les familles vers les services extérieurs adéquats.

#### *C) Le service psychologique*

Le service psychologique apporte un soutien et un accompagnement psychologiques dans les situations qui le nécessitent et selon ses disponibilités. Il propose une écoute active et oriente également vers des services extérieurs spécialisés si nécessaire.

Selon chaque situation, et en fonction des disponibilités de l'équipe, nous convenons avec le/la bénéficiaire d'une date et heure de rendez-vous. En cas de besoin urgent, il est possible de se présenter sans rendez-vous.

#### *D) Le service puériculture*

Le service de puériculture assure un accompagnement pour les familles accueillies. Le service se compose de différents pôles:

- Distribution de denrées pour nouveaux-nés (couches, lait, nourriture, lingettes,) pour les familles sans revenu ;
- Accompagnement à la parentalité (écoute, conseils, orientation vers ONE,...) ;
- Service de garde d'enfant pour des durées limitées en cas de besoins spécifiques ;

- Aide à la recherche de crèche et inscription en maternelle ;
- Organisation d'activités pour les enfants de 0 à 6 ans (ex : éveil musical, massage bébé, activité panades,...).

### 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 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 de 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.

### 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 consommer tout aliment en chambre. Les aliments secs et emballés hermétiquement (collation des enfants) doivent être déposés dans les armoires mises à disposition des familles dans chaque chambre.

Les aliments personnels frais doivent être déposés dans le frigo partagé 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).

Pour rappel, il est strictement interdit d'utiliser et de brancher 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 avec 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 (meublier 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 7ème** jour suivant le départ.

#### *C) Les bagages*

Le volume d'effets personnels par bénéficiaire adulte est limité à une grande valise.

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.

#### *D) Animaux de compagnie*

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

#### *E) Dégradation de matériel*

Il est demandé à chaque famille de respecter le matériel que le Samusocial met à sa disposition, ainsi que les effets personnels des autres bénéficiaires. Le Samusocial 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 familles par le Samusocial 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) Respect et Tranquillité

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

Nous demandons aux familles de ne pas faire de bruit dans les couloirs **entre 20H30 et 6h00** en semaine et entre **22h30 et 6h00** les vendredis, samedi, lors des vacances scolaires et la veille de jours fériés.

#### H) Alcool et substance psychoactive

**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.

#### I) 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.

#### J) Adhésion aux recommandations des soignant-es 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 ce 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.

#### K) Proposition d'orientation formulée par l'équipe

Les professionnel·les psycho-médico-sociaux·ales 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 professionnel·les en informent le bénéficiaire. Le refus qu'un·e bénéficiaire pourrait formuler à une proposition d'orientation sera analysé par l'équipe qui en prendra les raisons en compte, ainsi que la situation actuelle du bénéficiaire, du centre et du secteur. Le refus d'orientation peut entraîner une fin d'hébergement, par décision de la coordination du centre.

#### L) 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).

#### 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.

Le centre peut apporter un soutien en la matière aux parents qui en auraient besoin.

Les **enfants de 12 ans** et plus ont la possibilité, avec l'accord des parents, de quitter le centre sans accompagnement parental. Les modalités pratiques sont accessibles auprès des travailleur·euses sociaux·ales.

### 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. 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 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 inexactes.

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

Si un 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 auprès de 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, 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 mineur·es :

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 du/de la jeune 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 de 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·rice).

## 5) Anonymat

Afin de protéger les bénéficiaires, il est demandé 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.

## VI) Procédure de plainte interne et recours

Toute forme de violence qui serait commise par un-e travailleur-euse du Samusocial sur un-e bénéficiaire est strictement interdite et sanctionnable. Si un-e bénéficiaire estime avoir subi de la maltraitance de la part d'un-e travailleur-euse, 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**. Ce formulaire peut être rempli par le/la bénéficiaire 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**. 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**