

# Règlement d'Ordre Intérieur

## Programme Housing First "Stepforward"

Faisant l'objet d'une autorisation provisoire de fonctionnement délivré  
par Vivalis.brussels en date du 14/09/2023

Numéro d'agrément : HF/004

Date de mise à jour : 08/05/2025

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| <b>I) Caractères généraux</b> .....   | 3  |
| 1) Objectifs de ROI .....   | 3  |
| 2) Missions du projet Step Forward .....  | 3  |
| 3) Conditions d'accès au projet .....   | 4  |
| 4) Conditions de refus et notification .....  | 4  |
| 5) Gratuité des services proposés .....   | 5  |
| 6) Les grandes étapes de l'accompagnement .....                                     | 5  |
| 7) La durée de la convention de collaboration .....                                 | 6  |
| 8) Coordination du dispositif .....   | 6  |
| <b>II) Les services proposés par le projet Step Forward</b> .....                   | 6  |
| 1) L'accompagnement Psycho-Médico-Social (PMS) : .....                              | 6  |
| 2) Les services collectifs : .....  | 7  |
| <b>III) Les règles à respecter pour pouvoir bénéficier de nos services</b> .....    | 8  |
| 1) Le respect de la loi .....   | 8  |
| 2) Les règles à respecter à domicile .....  | 9  |
| <b>IV) Non-respect du ROI, de la convention de collaboration et sanctions</b> ..... | 9  |
| <b>V) La politique de confidentialité</b> .....                                     | 9  |
| 1) Le secret professionnel .....  | 9  |
| 2) Utilisation des caméras .....  | 10 |
| 3) Utilisation des données à caractère personnel .....                              | 10 |
| 4) Droit à l'image .....  | 11 |
| 5) Procédure de plainte interne et recours .....                                    | 11 |
| <b>VI) Autres contacts utiles</b> .....   | 12 |

## NEW SAMUSOCIAL

Ce programme fait partie des dispositifs du New Samusocial, 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 de ROI

Le Règlement d'Ordre Intérieur est destiné aux bénéficiaires et reprend le fonctionnement général du projet ainsi que l'offre de services proposée.

Il permet de présenter les droits des bénéficiaires, ainsi que les règles à respecter pour pouvoir bénéficier des services du Step Forward.

Pour finir, ce ROI a pour vocation d'empêcher toute forme de comportement mettant en danger la communauté et d'assurer un accueil ainsi qu'un accompagnement de la meilleure qualité possible, au regard de nos moyens.

#### 2) Missions du projet Step Forward

Le New Samusocial et le CPAS de Bruxelles ont lancé en juin 2015 le programme Stepforward à destination des jeunes en errance entre 18 et 25 ans souffrant d'assuétudes et/ou de fragilité psychique. Fondé sur le modèle "Housing First", ce projet bouscule les modèles linéaires en faisant de l'entrée en logement le point de départ de la reconstruction de la personne. On part ici du principe que travailler sur les causes de rupture est facilité lorsque la question du logement est résolue.

Objectifs du projet :

- Permettre à des jeunes en errance de bénéficier d'un accès à un logement sûr, abordable et adéquat sans condition préalable.
- Permettre aux jeunes de bénéficier d'un accompagnement pluridisciplinaire adapté à leur âge et à leurs besoins, sans limite de temps.
- Soutenir les jeunes dans leurs démarches liées à la gestion de leur logement, à la recherche d'un emploi, d'une formation.
- Soutenir les jeunes dans leur gestion de vie familiale, sociale et culturelle.

- Aider les jeunes à construire leur projet de vie et favoriser une transition saine vers l'âge adulte. L'accompagnement est centré sur le bien-être individuel du jeune et sur une approche positive basée sur les forces et les atouts de ce dernier.

### 3) Conditions d'accès au projet

Un Comité de sélection est organisé tous les 3/4 mois.

Le Comité de sélection est chargé de :

- Recueillir les propositions des services partenaires quant aux futurs bénéficiaires potentiels.
- Sélectionner les bénéficiaires pour le projet sur base de critères de vulnérabilité définis par le projet (chronicité en rue, souffrance psychique et /ou problème d'addictions.)
- Faire part de la sélection au coordinateur du projet, lequel veillera à la mise en logement du jeune et organisera son accompagnement individuel.

Le Comité de sélection est un comité restreint, composé :

- Du coordinateur du projet – New Samusocial asbl
- Du psychologue – New Samusocial asbl
- De l'assistante sociale du New Samusocial asbl
- D'un référent social – CPAS de la Ville de Bruxelles
- D'un membre externe appartenant au secteur associatif bruxellois.

Les dossiers de candidatures sont transmis au comité de sélection par les services partenaires du secteur d'aide et de soins du réseau associatif bruxellois. On y retrouve notamment l'asbl Transit, La Rencontre (restaurant social), Jamais sans toit (centre de jour), le CPAS de Bruxelles ville, Le CHU Saint-Pierre et l'ensemble des services du New Samusocial.

### 4) Conditions de refus et notification

Tout refus de candidature sera explicité au bénéficiaire demandeur ou via son intervenant extérieur. Toute personne ne répondant pas aux critères de sélection se verra refusée. Pour rappel, les critères de sélection sont les suivants : Jeune entre 18 et 25 ans, dans un état de chronicité en rue, en état de souffrance psychique et /ou connaissant des problèmes d'addictions.

### 5) Gratuité des services proposés

L'ensemble des services proposés par le Step Forward sont gratuits.

### 6) Les grandes étapes de l'accompagnement

Le lendemain de l'acceptation de la candidature en Comité de sélection, un rendez-vous sera proposé au jeune avec l'équipe du Step Forward.

Cette première rencontre répond à plusieurs objectifs :

- Présenter le programme, les règles de fonctionnement et l'ensemble des services proposés
- Informer sur les services et partenaires externes mis à disposition.
- Récolter les premières informations relatives à la situation du candidat sélectionné et constituer la base du dossier individuel.

Une fois entré en logement, il lui sera demandé de lire et/ou de compléter et/ou de signer plusieurs documents :

- Le règlement d'ordre intérieur
- La convention de collaboration
- Le Questionnaire de rencontre.
- Le Plan d'Accompagnement individualisé (PAI).
- Le formulaire de plainte

### 7) La durée de la convention de collaboration

La convention de collaboration reprend les engagements respectifs de deux parties, dans le cadre du projet. La convention de collaboration entre en vigueur dès la signature du bail.

En cours d'exécution celle-ci peut, à la demande d'une des parties, être modifiée ou complétée par écrit d'un commun accord. Dans ce cas, un nouvel avenant à la présente convention sera établi.

La convention prend fin lorsqu'une des parties le demande formellement.

Dans la situation où le bénéficiaire déciderait de quitter le logement, il lui est demandé de vider l'ensemble de ses effets personnels.

Si cela lui est impossible, le projet Step Forward pourra essayer de stocker certains de ses effets personnels dans un espace dédié le temps que le jeune puisse trouver une solution adéquate. Le temps maximum de stockage des effets personnels faisant suite à un départ est de **3 mois**. Au-delà de cette période, les travailleurs du projet Step Forward videront le stock.

### 8) Coordination du dispositif

La gestion du programme est assurée par une équipe de coordination composée de :

- Un responsable Housing
- Un coordinateur

## II) Les services proposés par le projet Step Forward

### 1) L'accompagnement Psycho-Médico-Social (PMS) :

Le projet Step Forward propose un accompagnement psycho-médico-social individualisé. Cet accompagnement pluridisciplinaire a pour objectif de renforcer les compétences personnelles du jeune, de le soutenir dans ses démarches sociales et de contribuer, in fine, à son épanouissement personnel.

Le projet d'accompagnement est défini au regard de chaque situation, organisé et planifié en collaboration étroite entre le jeune et l'équipe. Les professionnels du projet travaillent de manière intégrée et avec une approche multidisciplinaire. La mobilisation active de chaque jeune dans la réalisation de ses démarches constitue une condition à la poursuite de l'accompagnement, tel que repris dans la convention de collaboration.

Composition de l'équipe du Step Forward :

- Assistant social
- Educateur
- Psychologue
- Infirmier en santé communautaire

#### *A) Les rencontres PMS dans les locaux du Step Forward*

Les travailleurs sociaux en charge des dossiers sont disponibles du **lundi au vendredi de 9h à 17h00** au Samusocial, **Rue d'Anderlecht 163 A à 1000 Bruxelles** ou par téléphone, via leur numéro du projet : **0491/39.44.26**. En dehors de ces heures, une permanence téléphonique via le numéro gratuit de la régulation du Samusocial : **0800/99.340** est accessible. Il convient alors de préciser lors de l'appel que le bénéficiaire souhaite joindre un membre de l'équipe Step Forward.

Les animaux de compagnie ne sont pas admis dans les locaux du Step Forward, sauf accord exceptionnel du travailleur qui reçoit le bénéficiaire.

#### *B) Les rencontres PMS à domicile*

Les travailleurs psycho-médico sociaux du projet Step Forward rendent visite régulièrement aux jeunes dans leur appartement. Les visites sont programmées avec l'accord de chaque bénéficiaire. Si ce dernier a un empêchement ou un retard, il devra en informer au plus tôt son intervenant.

Lors des visites à domicile, il est demandé au jeune de ne pas fermer la porte à clef et d'accueillir l'intervenant dans un climat de sécurité et de respect.

## 2) Les services collectifs :

En plus de l'accompagnement psycho-médico-social proposé par le projet, le dispositif donne accès à certains services collectifs. Certains de ces services peuvent être ponctuellement indisponibles pour des raisons indépendantes de notre volonté.

#### *A) Téléphone*

Le projet met à disposition des bénéficiaires un téléphone, dans le cadre de leurs démarches sociales. Le téléphone est disponible dans les bureaux des travailleurs sociaux du projet Step Forward. Les bureaux sont situés **Rue d'Anderlecht 163A, 1000 Bruxelles**.

### B) Ordinateur

Le projet met à disposition des bénéficiaires un ordinateur pour les démarches sociales. Il est également accessible dans les bureaux des travailleurs sociaux du projet Step Forward. Les bureaux sont situés **Rue d'Anderlecht 163 A - 1000 Bruxelles.**

### C) Tickets de transport

Les travailleurs du projet Step Forward soutiennent les jeunes dans la mise en place d'abonnement de transport. Le projet peut également proposer, à titre exceptionnel, des titres de transport à titre gratuit (selon les stocks disponibles), qui seront distribués dans le cadre de démarches administratives et rendez-vous médicaux.

### D) Activités de groupe

L'équipe éducative propose des activités de groupe ponctuelles. Les éducateurs prennent régulièrement contact avec les bénéficiaires pour les informer des activités organisées.

### E) Camionnette

Le programme dispose d'une camionnette disponible tous les mercredis. Une camionnette peut également être disponible d'autres jours et de manière ponctuelle. La mise à disposition permet notamment d'aider les jeunes dans l'aménagement de leur logement.

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

### 1) Le respect de la loi

Pour qu'un "vivre ensemble" soit possible, il est demandé aux bénéficiaires du projet de respecter un certain nombre de règles. Le non-respect de celles-ci pourrait amener à une sanction.

Les faits suivants pourront faire l'objet de sanctions internes et pourront être signalés aux autorités compétentes :

- Les actes de violence physique, verbale, sexuelle, psychologique.
- La possession, le trafic et l'usage d'armes ou d'objets pouvant être utilisés comme tels
- Le vol, le recel et la vente d'articles volés

Cette liste est non exhaustive et est à interpréter selon la loi belge.



## 2) Les règles à respecter à domicile

L'ensemble des règles à respecter dans le logement sont reprises dans la convention de collaboration. Il est demandé aux bénéficiaires du projet de lire attentivement ce document et de le signer. Un exemplaire signé de la convention de collaboration lui sera remis.

## IV) Non-respect du ROI, de la convention de collaboration et sanctions

Si une infraction aux règles contenues dans ce règlement d'ordre intérieur ou dans la convention de collaboration est commise, une sanction pourra être prise, sous la responsabilité de la 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 bénéficiaire soit entendu préalablement à la prise d'une sanction. Toutefois, dans certaines situations graves mettant en danger le bénéficiaire ou mettant en danger une personne tiers, la sanction pourra être décidée sans communication préalable et de manière unilatérale. Dans la mesure du possible, la sanction et les motifs sont toujours communiqués au bénéficiaire, oralement ou par écrit.

Les sanctions suivantes sont possibles :

- L'avertissement formel, qui est mentionné dans le dossier social individuel
- L'exclusion temporaire de certaines activités ou de certains services du projet.
- L'exclusion temporaire du projet
- Le dépôt de plainte, au nom de l'institution, contre un bénéficiaire au regard de faits sanctionnables par la loi.

## V) La politique de confidentialité

### 1) Le secret professionnel

Chaque professionnel est tenu au respect du **devoir de discrétion** relatif à l'ensemble des informations dont il a connaissance dans l'exercice de sa fonction. De plus, les travailleurs dit « confidents nécessaires » par profession (médecin, psychologue, assistant social, éducateur...) ou par état (bénévole médical, stagiaire infirmier, ...) 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 **partagées** en équipe, pour la qualité des suivis et avec l'accord de ces derniers notamment.

## 2) Utilisation des caméras

Pour des raisons de sécurité, des caméras sont installées à la porte d'entrée de l'immeuble situé **Rue D'Anderlecht 163 A**. Ces caméras ont pour objectif d'assurer la sécurité tant des bénéficiaires que des travailleurs 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 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 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

Tout travailleur, bénévole, étudiant ou intérimaire mis à la disposition des bénéficiaires du Samusocial et souhaitant prendre des photos de ces derniers doit respecter certaines règles strictes. Il s'agit du **Droit à l'image**. Ainsi, pour les photos ou images où les bénéficiaires sont **reconnaissables**, une **autorisation** doit impérativement être signée par le bénéficiaire concerné.

#### 5) Procédure de plainte interne et recours

Toute forme de violence ou d'abus qui serait commis par l'un des travailleurs du Samusocial sur l'un des bénéficiaires est strictement interdite et sanctionnable. Si un bénéficiaire a le sentiment d'avoir subi de la maltraitance de la part d'un travailleur ou d'un tiers en lien avec le projet, 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 bénéficiaire trouvera en annexe de la convention de collaboration ou en libre accès dans le bureau d'accueil des locaux PMS du projet Step Forward, **situé 163 A, Rue d'Anderlecht, 1000 Bruxelles**. Le bénéficiaire peut remplir librement ce formulaire seul ou avec l'aide de la personne de son choix. Une fois rempli, le bénéficiaire pourra déposer le formulaire de plainte dans la boîte aux lettres générale située sur la porte d'entrée de l'immeuble. La coordination 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 bénéficiaire peut introduire une plainte auprès de Vivalis.brussels Cette plainte peut être introduite par lettre ou en ligne. Les coordonnées sont ceux repris 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>

## VI) Autres contacts utiles

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

- ✓ 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 suivants :**

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

**Les coordonnées du Bruss'Help, le coordinateur des dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion en Région bruxelloise sont les suivants :**

- ✓ 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**

**Les coordonnées de la Commission de Contrôle Bruxelloise sont les suivants :**

- ✓ 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 du pouvoir organisateur et du directeur du Samusocial sont les suivants :**

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

**Les coordonnées des organisations représentatives des travailleurs (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