Politique Interne de Traitement des Plaintes

Portant sur de potentiels comportements inappropriés de collaborateur·rices envers des bénéficiaires

Personne de référence et département	Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires – Département Qualité
Objet	Présentation des grands principes qui guident le Samusocial dans la prise en charge institutionnelle des plaintes internes portant sur des potentiels comportements inappropriés de collaborateur·rices à l'égard de bénéficiaires.
Date de mise à jour	17 octobre 2025
Version	1
Date de modification	/
Validé par	Le Comité de Direction en date du 24.06.25
Diffusion	**Interne :** - Pour les travailleur·euses via l'intranet ; **Externe :** - Pour tous·tes, via le site internet du New Samusocial.

Cadre légal à considérer dans le cadre de cette politique interne :

- 9 mai 2019 - Arrêté du Collège réuni relatif à l'agrément et au mode de subvention des centres d'aide d'urgence et d'insertion
- Loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et d'autres catégories d'étrangers

Référentiels Samusocial complémentaires à consulter en matière d'intégrité (liste non exhaustive) :

- Code de déontologie du Samusocial
- Comité d'Analyse des Plaintes - Présentation et Charte d'engagement - 2025 - Samusocial

Table des matières

1. Objectif de la politique 3
2. Champ d'application de la politique 3
3. Définition des comportements inappropriés visés dans le cadre de cette politique 4
4. Dépôt de plainte 5
4.1. Qui peut déposer une plainte en vertu de cette politique ? 5
4.2. Peut-on déposer une plainte de manière anonyme ? 5
4.3. À qui déposer sa plainte en première intention ? 5
4.4. Comment déposer une plainte auprès de l'équipe de coordination ? 6
4.5. Que faire si le/la plaignant·e ne souhaite pas ou ne peut pas déposer sa plainte auprès de l'équipe de coordination du centre ou projet concerné ? 6
4.6. Qu'est-ce que le Comité d'Analyse des Plaintes (CAP) et comment le joindre ? 6
4.7. Y a-t-il une collaboration entre le CAP et les équipes de coordination ? 7
4.8. Que faire si un membre de la coordination ou un membre du CAP est concerné·e par une plainte ? 8
Si la plainte concerne un·e membre de l'équipe de coordination 8
Si la plainte concerne un·e membre du CAP 8
4.9. Un·e bénéficiaire confie en secret à un·e collaborateur·rice avoir subi de la violence de la part d'un·e de ses collègues. Comment doit réagir le/la professionnel·le recevant le secret ? .. 8
4.10. Que mettre dans le contenu de la plainte ? 9
5. Traitement des plaintes 9
5.1. Quel est le délai de réponse attendu ? 9
5.2. Peut-on être sûr·e que l'identité du/de la plaignant·e ne sera pas révélée durant les investigations? 10
5.3. Certaines mesures de protection peuvent-elles être mises en place avant ou durant les investigations? 11
5.4. Comment se déroulent les investigations ? 12
6. Décision sur le fondement de la plainte et suites à donner 13
Qui décide des possibles sanctions à émettre ? 13
7. Comportements inappropriés survenus entre collaborateur·rices ou bénéficiaires 14
8. Plainte malveillante 15

9. Recours extérieurs 15
10. Protection des données à caractère personnel 15
10.1. Quelles catégories de données sont traitées et dans quelle finalité ? 16
10.2. Comment sont stockées les données ? 17
10.3. Comment sont conservées les données ? 17
10.4. Quels sont les droits des personnes concernées ? 17
11. Monitoring 18
Annexe : Code de déontologie du Samusocial de Bruxelles 19

1. Objectif de la politique

Le Samusocial de Bruxelles a pour mission d'assurer une aide d'urgence et un accompagnement vers l'insertion des personnes sans abri. Dans ce cadre, il est impératif que chaque collaborateur·rice adopte un comportement éthique (tel que décrit dans le code de déontologie du Samusocial – Annexe 1) et conforme aux valeurs fondamentales de l'institution : **respect, équité, transparence, engagement et collaboration.**

Cette politique vise à :

- Prévenir les comportements inappropriés des collaborateur·rices envers les bénéficiaires ;
- Offrir un cadre clair pour signaler et traiter ces comportements ;
- Garantir un environnement sûr et digne pour tous·tes les bénéficiaires.

2. Champ d'application de la politique

Cette politique s'applique à l'ensemble des collaborateur·rices du Samusocial : salarié·es, bénévoles, sous-traitant·es, stagiaires, partenaires et prestataires externes. Elle concerne spécifiquement la **prise en charge des comportements inappropriés tenus par des collaborateur·rices de l'institution à l'encontre de bénéficiaires de l'institution**.

3. Définition des comportements inappropriés visés dans le cadre de cette politique

Est considéré comme inapproprié :

- Toute forme de **discriminations**, qu'elle soit fondée sur le genre, la nationalité, l'ethnie, l'origine réelle ou supposée, la culture, la religion, la sexualité, l'âge, ou encore le handicap ;
- Tout **acte de violence physique, verbale, psychologique** (notamment les coups et châtiments corporels, les propos dégradants ou humiliants, ou l'abus d'autorité ou de pouvoir) ;
- Toute **attitude sexuellement ambiguë ou provocatrice** ;
- Toute forme de **relation sexuelle** ;
- Tout acte visant à **mettre en contact les bénéficiaires avec des personnes susceptibles de les abuser ou de les exploiter sexuellement et/ou économiquement** ;
- Tout acte ayant un lien avec des **procédures non légales de placement ou d'adoption d'enfant** ;
- Tout acte ayant un lien avec des **activités de prosélytisme religieux ou politique** ;
- Toute **incitation à commettre des actes illégaux** ;
- **L'invitation, l'accueil, l'hébergement ou l'emploi à titre personnel,** notamment à domicile ;
- Toute **offre personnelle ou acceptation de cadeau** (notamment objet, argent) ;
- Toute **prise d'images** d'enfants (photos, vidéos, etc.) identifiable et/ou portant atteinte à la dignité du bénéficiaire et toute prise d'images de bénéficiaires adultes (photos, vidéos, etc.) sans accord signé de leur part;
- Toute **communication externe** (notamment aux médias) susceptible d'être dommageable au bénéficiaire sans autorisation préalable de la structure concernée.

4. Dépôt de plainte

4.1. Qui peut déposer une plainte en vertu de cette politique ?

Tout·e bénéficiaire, collaborateur·rice, partenaire, ou membre de la société civile.

4.2. Peut-on déposer une plainte de manière anonyme ?

Les plaintes anonymes ne sont pas interdites. Toutefois, l'incapacité de communiquer avec le/la plaignant·e peut impacter le processus de résolution de la plainte. L'identité du/de la plaignant·e permet notamment d'établir une voie de communication au cas où de plus amples informations seraient nécessaires dans le cadre du traitement correct de la plainte. La politique de plainte du Samusocial garantit la stricte confidentialité des informations concernant l'identité du plaignant (cf. Section 5.2. sur la confidentialité).

4.3. À qui déposer sa plainte en première intention ?

Les plaintes doivent être déposées, en première intention, auprès de l'un des membres de l'équipe **de coordination du centre ou projet**. Les membres de chaque équipe de coordination collaborent entre eux pour traiter les plaintes qu'ils reçoivent.

Chaque centre et projet du Samusocial est placé sous la responsabilité d'un·e **Responsable de Centre ou de Projet**. Cette personne peut être appuyée par un·e ou plusieurs :

- Coordinateur·rices psycho-médico-sociaux·ales
- Coordinateur·rices de soirée
- Coordinateur·rices ressources et logistique,
- Coordinateur·rices adjoint·es.

L'ensemble de ces fonctions, propres à un centre ou un projet, constitue l'équipe de coordination.

Chaque équipe de coordination est **garante du bon fonctionnement opérationnel** du centre ou du projet dont elle a la charge. À ce titre, elle est également **référente pour le traitement des plaintes internes** concernant son projet.
Elle assure donc :

- **l'accueil et l'écoute** de toute personne souhaitant signaler un dysfonctionnement ;
- l'**analyse des faits rapportés** ;
- le **suivi approprié** en fonction de la nature de la plainte et de sa gravité.

4.4. Comment déposer une plainte auprès de l'équipe de coordination ?

Les bénéficiaires et les collaborateur·rices peuvent déposer une plainte :

- **En face-à-face**
- Ou **via le formulaire papier** disponible :
  - en libre accès dans chaque centre
    ou
  - pouvant être demandé à n'importe quel travailleur du projet concerné. Une fois rempli, ce formulaire doit être remis en main propre à l'un des membres de l'équipe de coordination,

4.5. Que faire si le/la plaignant·e ne souhaite pas ou ne peut pas déposer sa plainte auprès de l'équipe de coordination du centre ou projet concerné ?

Le/la plaignant·e est également en droit d'envoyer sa plainte au **Comité d'Analyse des Plaintes** (CAP) du Samusocial. Il est à noter que le CAP ne traitera que les plaintes portant sur un potentiel comportement inapproprié tenu par un·e collaborateur·rice à l'encontre d'un·e bénéficiaire de l'institution.

4.6. Qu'est-ce que le Comité d'Analyse des Plaintes (CAP) et comment le joindre ?

Le CAP est un organisme interne composé de collaborateur·rices de différents départements, formé·es spécifiquement aux questions touchant à l'intégrité, et chargé·es de mener des investigations internes à la suite de la réception de plaintes portant sur de potentiels comportements inappropriés qu'aurait pu avoir un·e

collaborateur·rice à l'égard d'un·e bénéficiaire de l'institution. La coordination du CAP est assurée par son/sa Président·e.

Ce comité est joignable par :

- Email : complaint@samusocial.be
- Courrier postal : Boulevard Poincaré 68-70, 1070 Anderlecht – à l'attention du/de la Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires.

Les informations détaillées au sujet du CAP sont à retrouver dans le document "Comité d'Analyse des Plaintes - Présentation et Charte d'engagement - 2025 -Samusocial".

4.7. Y a-t-il une collaboration entre le CAP et les équipes de coordination ?

Le Comité d'Analyse des Plaintes (CAP) fonctionne comme une **instance indépendante**, composée de collaborateur·rices issu·es de différents départements. Les équipes de coordination sont quant à elles intégrées dans le département des Opérations du Samusocial. À ce titre, il n'existe **pas de lien direct** entre le CAP et les équipes de coordination.

Cependant, dans le cadre du traitement de certaines plaintes, une **collaboration ponctuelle** peut avoir lieu entre ces deux entités, dans un souci de cohérence institutionnelle et de protection des personnes concernées :

- Lorsque le CAP reçoit une plainte mettant en cause un·e collaborateur·rice d'un centre ou d'un projet et qu'une **investigation doit être engagée**, le/la responsable du centre ou du projet concerné en est **informé·e dans les meilleurs délais**. Cette communication vise à permettre la **continuité des activités** et, lorsque cela s'avère nécessaire, la **mise en place de mesures de protection adéquates** (ex : adaptation de planning, mesures conservatoires, etc.).

Toute dérogation à cette transmission d'information préalable au lancement d'investigation au/à la Responsable de centre/projet doit être motivée et consignée par écrit dans le rapport d'investigation du CAP.

- Les équipes de coordination, quant à elles, s'engagent à **transmettre systématiquement au CAP toute plainte reçue qui contient des allégations relevant de la gravité suivante** :
  - violences physiques
  - harcèlement sexuel / abus sexuel / relation sexuelle
  - exploitation (économique, affective ou autre).

Dans ces situations, la coordination du centre ou du projet pourra bénéficier d'un **accompagnement du CAP** pour assurer le suivi du dossier, tant sur le plan de l'analyse que de la mise en œuvre de réponses appropriées.

4.8. Que faire si un membre de la coordination ou un membre du CAP est concerné·e par une plainte ?

Si la plainte concerne un·e membre de l'équipe de coordination

Dans toute situation où une plainte mettrait en cause, directement ou indirectement, un·e **membre de la coordination** (Responsable de Centre/Projet, coordinateur·rice ou adjoint·e), ou en cas de risque de **conflit d'intérêts** entre un·e membre de la coordination et la personne visée par les allégations, la plainte doit être **transmise directement au Comité d'Analyse des Plaintes** (CAP) via l'adresse mail : complaint@samusocial.be.

Le CAP informera alors le/la **supérieur·e hiérarchique** de la personne concernée de la situation, et pourra, en toute indépendance, **lancer les investigations nécessaires**.

> ▫ **Conflit d'intérêt** : il s'agit d'une situation dans laquelle un·e agent·e public·que possède, à titre privé, des intérêts susceptibles d'influencer de manière indue la manière dont il/elle s'acquitte de ses fonctions (déf. OCDE).

Si la plainte concerne un·e membre du CAP

Lorsqu'un·e **membre du Comité d'Analyse des Plaintes** est concerné·e par une plainte ou se trouve dans une **situation de conflit d'intérêts**, il/elle est tenu·e de **le déclarer sans délai**. Conformément à la **charte d'engagement des membres du CAP**, cette personne :

- est **exclue du traitement de la plainte concernée** ;
- peut-être **entendue comme partie dans le cadre de l'investigation**.

4.9. Un·e bénéficiaire confie en secret à un·e collaborateur·rice avoir subi de la violence de la part d'un·e de ses collègues. Comment doit réagir le/la professionnel·le recevant le secret ?

Si une situation est couverte par le secret professionnel, il conviendra pour le/la collaborateur·rice recevant le secret de **demander l'accord de la personne** qui se confie avant de faire remonter la plainte.
Si le/la collaborateur·rice receveur du secret s'estime en **présence d'un danger grave et imminent**, il/elle est en droit de rompre le secret professionnel et d'en informer la coordination du projet ou le CAP sans accord préalable du/de la bénéficiaire. Il convient toutefois d'**informer la potentielle victime** de la décision qui a été prise de rompre le secret.
De plus et en tout temps, il est essentiel de pouvoir **informer la personne qui se confie de ses droits** (droit de dépôt de plainte auprès de la coordination du projet concerné, auprès du CAP, mais également en externe, via la police notamment).

En cas d'hésitation sur la marche à suivre, il est recommandé à toute personne de contacter la coordination du projet concerné ou le CAP (complaint@samusocial.be) **et de présenter les faits de manière anonymisée** pour préserver la confidentialité tout en permettant une orientation éthique.

4.10. Que mettre dans le contenu de la plainte ?

La plainte doit comporter le plus de détails possible sur l'allégation rapportée afin de permettre le meilleur traitement de cette dernière (qui, quoi, où, quand, comment, etc.). Plus le contenu de la plainte est détaillé, plus les investigations pourront être menées à bien.

5. Traitement des plaintes

5.1. Quel est le délai de réponse attendu ?

1. <u>**Accusé de réception**</u>

   Un accusé de réception écrit est remis au/à la plaignant·e dès la réception de la plainte.

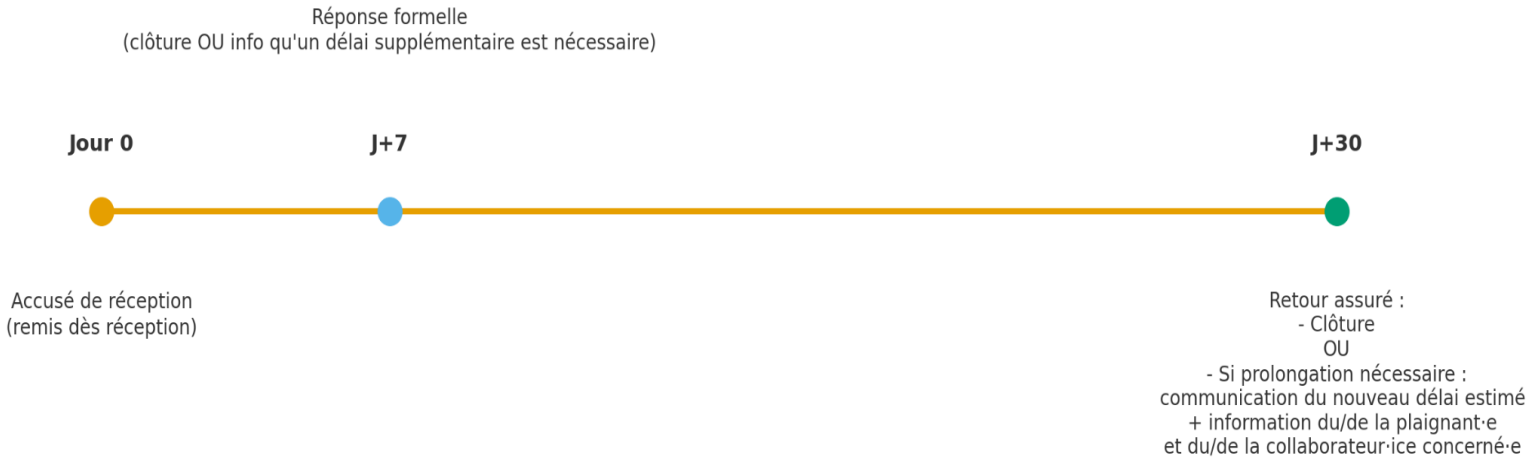
2. <u>**Réponse formelle**</u>

   Dans les **7 jours ouvrables**, une réponse formelle est adressée au/à la plaignant·e.
   Cette réponse peut :
   - soit clôturer le dossier,

- soit informer le/la plaignant·e qu'un délai supplémentaire de **30 jours** est nécessaire. Si un délai supplémentaire de 30 jours est nécessaire pour assurer le traitement effectif de la plainte, le personnel en charge s'engage à revenir vers le/la plaignant·e dans ce délai pour l'informer des suites données à la plainte.

Si, pour des raisons justifiées, le traitement devait encore être prolongé au-delà de ces 30 jours, le/la plaignant·e ainsi que le/la collaborateur·ice concerné·e seront informés du nouveau délai estimé pour la clôture du dossier.

Frise chronologique – Traitement d'une plainte



5.2. Peut-on être sûr·e que l'identité du/de la plaignant·e ne sera pas révélée durant les investigations?

Toutes les plaintes sont traitées de manière confidentielle, et notamment concernant l'identité de/de la plaignant·e. La confidentialité ne sera levée qu'avec accord de ce·tte dernier·ère.

En cas de violation de la confidentialité, le Samusocial de Bruxelles peut prendre les mesures disciplinaires qui s'imposent, sauf lorsque la divulgation est requise ou autorisée par la loi, c'est-à-dire dans les cas suivants :

- Témoignage en justice ;
- Obligation légale d'assistance ;
- État de nécessité ;
- Menace de l'intégrité d'un·e mineur·e ou d'une personne vulnérable.

De plus, le Samusocial recommande à toute personne rencontrée dans le cadre d'investigations de **ne divulguer aucune information confidentielle** reçue durant l'entretien.

5.3. Certaines mesures de protection peuvent-elles être mises en place avant ou durant les investigations?

En cas de nécessité, des **mesures de protection appropriées et proportionnées** sont mises en place à l'égard du/de la plaignant·e, de la victime présumée et/ou du/de la collaborateur·ice contre qui portent les allégations. Les mesures de protection peuvent être d'ordre :

- **physique** (écartement temporaire d'un·e collaborateur·rice, transfert d'un·e bénéficiaire ou d'un·e collaborateur·rice vers un autre centre, etc.) ;
- **psychologique** (proposition de suivi psychologique auprès de la médecine du travail pour un·e employé·e, proposition de lancement d'un suivi psychologique chez un·e de nos partenaires pour un·e bénéficiaire, etc.) ;
- **médical** (accompagnement d'un·e collaborateur·rice vers la médecine du travail, accompagnement d'un bénéficiaire vers un hôpital,etc.).

Les **mesures de protection concernant les bénéficiaires** peuvent être prises par la coordination des centres ou de projet, ou par le CAP avec information préalable à la coordination des centres et projets concernés.
Les **mesures de protection concernant les collaborateur·rices** peuvent être prises par le CAP, en concertation avec la Direction des Ressources humaines ainsi qu'avec la coordination des centres ou projets concernés, ou par la coordination en concertation avec la Direction des Ressources humaines.

Par ailleurs, si le contenu de la plainte laisse craindre un **risque majeur pour le Samusocial** (sur les plans légal, financier, organisationnel ou réputationnel), ou un **danger grave pour les bénéficiaires ou les équipes**, il revient au/à la Responsable du centre ou du projet concerné, ou à la Présidence du CAP, d'en **avertir immédiatement la Direction Générale** du Samusocial (ou les membres concernés du Comité de Direction ou du Conseil d'Administration). Cette alerte vise à permettre, si nécessaire, la prise de décisions rapides : information aux autorités, externalisation du suivi, etc.

Il est important de rappeler que **le Samusocial n'a pas compétence à se substituer à la police ou à la justice**. Ses marges d'intervention sont strictement **encadrées par le règlement de travail et le cadre légal applicable**. En conséquence, le Samusocial

encourage toute personne – victime ou témoin – d'un acte potentiellement pénalement répréhensible à **déposer une plainte auprès de la police**.

5.4. Comment se déroulent les investigations ?

Le temps d'investigation et la manière de l'effectuer **diffèrent selon la complexité de la situation**. Le Samusocial s'engage à tout mettre en œuvre pour que les investigations soient effectuées **dans les meilleurs délais**.

L'équipe gestionnaire des investigations, que ce soit la Coordination du centre ou projet concerné ou le CAP, souhaitera **rencontrer le/la plaignant·e, la victime potentielle** (si différente de la personne plaignante)**, et la personne contre qui portent les allégations**. Les investigateur·rices peuvent également entendre d'**éventuel·les témoins**.
Les entretiens d'investigation se mènent généralement en binôme ; que ce soit par deux membres du CAP, ou par deux membres de l'équipe de coordination. Lorsque cela s'avère nécessaire, il peut également arriver que le CAP et la coordination collaborent et que certains entretiens soient dès lors effectués par un membre du CAP et un membre de l'équipe de coordination.
Ces entretiens d'investigation peuvent s'effectuer tant dans les centres du Samusocial que dans des espaces extérieurs, ou encore, si cela s'avère absolument nécessaire, par téléphone ou en visioconférence. Et ce, toujours en prenant en considération la notion de confidentialité et de sécurité.
Dans la mesure de leurs moyens, les investigateur·rices pourront accepter que les personnes rencontrées dans le cadre des entretiens d'investigation puissent être accompagnées d'une personne de leur choix. Par souci d'organisation, il sera toutefois nécessaire d'en informer au plus tôt les investigateur·rices.

Le **rapport d'entretien** est **imprimé** en fin d'entretien, **relu et signé** par les différentes parties. Il est ensuite classé, par les investigateur·rices, dans un lieu sécurisé. Une copie peut être remise, à sa demande, à la personne interviewée. En cas d'impossibilité d'imprimer le rapport d'entretien finalisé en fin d'interview, les investigateur·rices présentent le rapport d'entretien à la personne interviewée dans la semaine suivant l'entrevue. Celle-ci aura alors une semaine pour confirmer la réception de l'écrit et, si elle le désire, afin de faire parvenir des commentaires supplémentaires qu'elle jugerait d'importance et qui seront intégrés en annexe au rapport.

Tout·e collaborateur·rice convoqué·e dans le cadre d'un entretien d'investigation, mené par le CAP ou par la coordination, **a l'obligation de se présenter à la convocation**, sauf justification valable dûment communiquée.

Durant la période d'investigation et en cas de preuve relevée par les investigateur·rices mettant en évidence le non-fondement de la plainte reçue, les investigations sont immédiatement stoppées. Une réunion de coordination ou un consortium du CAP est alors organisé en urgence, dans lequel les éléments y sont présentés. L'équipe chargée du dossier peut alors donner un avis concerté de non-fondement de la plainte reçue. Les différentes personnes rencontrées dans le cadre des investigations en sont informées, tandis que la plainte est clôturée et classée sans suite.

6. Décision sur le fondement de la plainte et suites à donner

Qui décide des possibles sanctions à émettre ?

À l'issue des investigations, l'instance en charge du suivi de la plainte (CAP ou Coordination) se réunit pour analyser les éléments récoltés durant l'investigation. **Deux types d'avis peuvent être formulés** :

- **Avis de non-fondement** : Les éléments récoltés durant les investigations ne convergent pas vers une confirmation des allégations émises initialement. La plainte est alors classée sans suite et les différents partis impliqués sont informés du résultat des investigations.
- **Avis de fondement** : Les éléments récoltés durant les investigations convergent vers une confirmation des allégations émises initialement. Dans cette situation, mais également en situation de désaccord profond entre les membres gestionnaires de la plainte quant au fondement de la plainte émise, une prise de contact se fait avec la Direction des Ressources Humaines (DRH)[1] pour présenter la situation, ainsi que pour faire parvenir le **Compte rendu des Investigations.**

Le Compte rendu des Investigations comprend :

- L'ensemble des démarches entreprises durant la période d'investigation (témoignages, preuves récoltées, etc.) ;
- L'avis concerté de l'équipe de coordination/des membres du CAP quant au fondement de la plainte reçue.

[1] La Direction des Ressources Humaines (DRH) est composée d'un·e Directeur·rice des Ressources Humaines et d'un·e Directeur·rice des Ressources Humaines Adjoint·e.

Dans le cadre d'une **plainte suivie par le Comité d'Analyse des Plaintes**, la Direction des Ressources Humaines est la seule décisionnaire du fondement ou du non-fondement effectif de la plainte reçue initialement : le CAP ne donne qu'un avis. Toutefois, la DRH s'appuie sur le compte rendu des investigations du CAP pour analyser la situation et rendre sa décision. Le CAP peut formuler des recommandations collectives à destination des différents départements du Samusocial, dans un objectif d'amélioration continue des services offerts aux bénéficiaires.

Dans le cadre d'une **plainte suivie par la coordination de centre ou de projet**, le fondement définitif de la plainte ainsi que les suites à y donner se décident en bonne concertation entre l'équipe de coordination et la DRH.

Les mesures finales peuvent **prendre l'une des formes reprises dans le règlement de travail**. Les mesures prises tiennent compte des circonstances du comportement avéré : type d'acte, caractère intentionnel, caractère répété ou isolé, ou encore impact sur l'organisation, etc.

Des **voies de recours et de soutien**, telles que reprises dans le règlement de travail, sont ouvertes au/à la collaborateur·rice sanctionné·e.

7. Comportements inappropriés survenus entre collaborateur·rices ou bénéficiaires

Les personnes ressources pouvant **soutenir un·e collaborateur·rice** dans une situation suspectée ou avérée d'atteinte à l'intégrité survenant avec un·e collègue, sont les suivantes :

- Les équipes de coordination des différents centres et projets ;
- Le/la Responsable Qualité de Vie au Travail ;
- La Direction des Ressources Humaines ;
- La Direction du Département concerné ;
- Le SIPP ;
- Les personnes de onfiance ;
- Cohezio.

Les personnes ressources pouvant **soutenir un·e bénéficiaire** dans une situation suspectée ou avérée d'atteinte à l'intégrité survenant avec un·e autre bénéficiaire sont les suivantes :

- Les travailleur·euses psycho-médico-sociaux·ales des centres et projets ;

- Les équipes de coordination des différents centres et projets.

8. Plainte malveillante

Toute plainte formulée de manière intentionnellement mensongère et malveillante pourra faire l'objet de **sanctions disciplinaires**.

9. Recours extérieurs

Si une personne ne peut ou ne désire pas déposer plainte auprès du Samusocial, trouve le temps de réponse apporté à sa plainte trop long, ou est insatisfait·e par la réponse apportée par l'institution, d'autres canaux de dépôts de plainte lui sont ouverts. Ces derniers diffèrent selon le profil du/de la plaignant·e :

- **Pour le pôle Urgence Sociale : Vivalis** - https://www.vivalis.brussels/fr/plainte
- **Pour le pôle Asile et Migration : Fedasil** - https://www.fedasil.be/fr/plaintes-et-recours

Il est important de rappeler que le Samusocial ne se substitue ni à la police, ni à la justice. Les marges d'action du Samusocial restent limitées aux mentions reprises dans son règlement de travail. Le Samusocial recommande donc à toute victime ou témoin d'actes pénalement répréhensibles, de se rendre dans l'un des services de Police de la Région de Bruxelles-Capitale afin d'y déposer une plainte :

- Police locale
- Service d'Assistance Policière aux Victimes

10. Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont communiquées lors d'une plainte sont traitées par le Samusocial de Bruxelles, responsable de traitement, ayant son siège social à **Boulevard Poincaré 68-70, 1070 Bruxelles**, et inscrit à la Banque Carrefour des Entreprises sous le **numéro 0464.193.719**. L'ensemble des responsables de traitement est dénommé ci-après « Samusocial de Bruxelles ».

Le Samusocial de Bruxelles collecte et traite des données à caractère personnel dans le cadre d'une plainte dans le respect de la Loi du 28 novembre 2022 sur la protection des personnes qui signalent des violations au droit de l'Union ou au droit national constatées au sein d'une entité juridique du secteur privé, et également dans le respect de la réglementation relative à la protection des données en particulier le Règlement général européen relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD 2016/679) et la Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

10.1. Quelles catégories de données sont traitées et dans quelle finalité ?

Le Samusocial de Bruxelles collecte et traite les données personnelles suivantes afin d'assurer le traitement le plus adéquat de la plainte reçue :

- L'identité, la fonction, l'adresse mail et le numéro de téléphone du/de la plaignant·e, y compris d'autres informations personnelles potentiellement identifiables, sauf si la personne a choisi l'anonymat ;
- Des informations concernant les faits signalés – y compris des violations potentielles de la loi, infractions pénales, violations des politiques, procédures et directives internes de l'entreprise ou autres faits graves ;
- Les documents, informations ou preuves récoltées au cours du traitement de la plainte, ainsi que toute autre information pertinente pour les investigations ;
- L'identité et les comportements de toutes les personnes mentionnées dans la plainte, en ce compris les autres informations personnelles potentiellement identifiables, et les noms des personnes au sein ou en dehors du Samusocial de Bruxelles qui savent ou pourraient savoir quelque chose au sujet des faits signalés ;
- Dans certains cas, des données personnelles sensibles, c'est-à-dire toute information concernant l'origine raciale ou ethnique d'un individu, ses opinions politiques, ses croyances religieuses, son appartenance à un syndicat, son état de santé, sa vie sexuelle et son casier judiciaire. Le traitement des données sensibles est limité par la loi sur la protection des données et est strictement limité à ce qui est nécessaire aux fins du traitement de la plainte.

10.2. Comment sont stockées les données ?

Les données relatives à la plainte sont conservées dans un environnement sécurisé du Samusocial de Bruxelles accessible uniquement aux personnes mandatées pour traiter la plainte concernée.

10.3. Comment sont conservées les données ?

Toute donnée confiée au Samusocial de Bruxelles et qui s'avère inutile pour le traitement de la plainte est immédiatement supprimée.

Les informations relatives à une plainte classée sans suite seront détruites ou archivées après anonymisation dans les 5 ans suivant la clôture du dossier.

Les plaintes fondées qui contiennent des informations susceptibles d'entraîner une responsabilité disciplinaire, civile ou pénale sont conservées jusqu'à la conclusion des procédures respectives, conformément aux exigences du droit applicable.

10.4. Quels sont les droits des personnes concernées ?

Les droits des personnes concernées sont les suivants :

- **Droit d'accès aux données** : la réponse à la demande d'accès peut prendre la forme soit de la fourniture de copies de documents contenant les informations qui concernent le·la demandeur·euse, soit d'une liste des données personnelles contenues dans les documents. Lorsque l'accès aux informations personnelles d'une personne est accordé, les informations à caractère personnel de tierces parties, telles que des informateur·rices, des personnes ayant émis la plainte ou des témoins, sont effacées des documents.
- **Droit de rectification** : la réponse au droit de rectification sera effectuée en fonction de la nature même de la demande et des données sur lesquelles elle porte. Ainsi, par exemple, une rectification pourra être apportée aux coordonnées de la personne concernée si elle constate une erreur. Cependant, des corrections ne pourront être apportées à des données de lieu, de date ou d'événements tant que l'erreur n'est pas avérée.
- **Droit de suppression** : ce droit ne pourra être exercé que si la suppression de la donnée ne compromet pas le traitement en cours de la plainte.

Pour toute question ou préoccupation relative au traitement des données personnelles dans le cadre d'une plainte, une adresse mail interne dédiée est disponible : dpo@samusocial.be

Cette adresse est directement gérée par le **Délégué à la Protection des Données (DPO)** du Samusocial, garant du respect de la réglementation en matière de **protection des données (RGPD)** au sein de l'institution. Les collaborateur·rice·s et bénéficiaires peuvent s'y adresser pour toute demande d'information ou pour exercer leurs droits liés à leurs données personnelles.

De plus, si estimez que le Samusocial de Bruxelles ne respecte pas votre vie privée, ou si vous souhaitez exercer vos droits relatifs à la protection des données à caractère personnel, vous pouvez également vous adresser à **l'Autorité de Protection des Données**:

1000 Bruxelles, Rue de la Presse 35
Tél. +32 2 274 48 00 – Fax +32 2 213 85 65
contact@apd-gba.be

11. Monitoring

- Le/la Président·e du CAP est responsable du classement des plaintes reçues par le CAP dans un dossier sécurisé.
- Le/la Responsable de Centre est en charge du classement des plaintes reçues par l'équipe de coordination.
- Le CAP a accès aux dossiers numérisés des équipes de coordination se rapportant aux plaintes des bénéficiaires et à leur traitement.
- Le CAP assure un reporting annuel auprès du Comité de Direction et du Conseil d'Administration (CA).
- Le CAP assure un reporting trimestriel au membre du CA invité·e permanent·e du CAP, ainsi qu'à la Direction Générale.

Annexe : Code de déontologie du Samusocial de Bruxelles

samusocial.brussels

Code déontologique professionnel du New Samusocial Asbl

Ce code a pour vocation de réglementer les obligations des personnes intervenant avec la structure SAMUSOCIAL dans le cadre de leurs activités auprès des personnes, mineures ou majeures, bénéficiaires du programme d'action.

Il s'applique :

- Aux employés du SAMUSOCIAL : salariés, bénévoles ainsi que toute personne liée par un contrat de travail ou de prestations de services avec le SAMUSOCIAL (art.60).
- Aux personnes liées par une convention de stage, ou un engagement de bénévolat, ainsi que toute personne participant aux activités du SAMUSOCIAL (visiteurs, accompagnant les maraudes, notamment).

Article 1

Les principes déontologiques du SAMUSOCIAL sont les suivants :

- Travailler avec les bénéficiaires dans un esprit d'équipe, de coopération fondé sur le respect de la dignité et la confiance mutuelle ;
- Agir sans aucune discrimination, fondée notamment sur le sexe, la nationalité, l'ethnie, l'origine réelle ou supposée, la culture, la religion, la sexualité, l'âge, le handicap ;
- Sauvegarder, en toute circonstance, l'intérêt supérieur du bénéficiaire ;
- Garantir le droit du bénéficiaire à participer aux prises de décisions le concernant ainsi que les personnes sous sa responsabilité ;
- Respecter le principe de confidentialité des informations médico-psycho-sociales sur le bénéficiaire ainsi que le principe d'anonymat.

New Samusocial asbl vzw
Membre du / Lid van SamusocialInternational | info@samusocial.be www.samusocial.brussels | Boulevard Poincarélaan 68-70 Bruxelles 1070 Brussel | BCE – KBO : BE 0723.631.678 T 02 551 12 20 F 02 534 96 64

samusocial.brussels

Article 2

Sont interdits les comportements et agissements suivants :

- Tout acte de violence physique, verbale ou psychologique (notamment les coups et châtiments corporels, les propos dégradants ou humiliants, l'abus d'autorité ou de pouvoir) ;
- Toute attitude sexuellement ambiguë ou provocatrice ;
- Toute forme de relation sexuelle ;
- Tout acte visant à mettre en contact les bénéficiaires avec des personnes susceptibles de les abuser ou de les exploiter sexuellement et/ou économiquement ;
- Tout acte ayant un lien avec des procédures non légales de placement ou d'adoption d'enfants ;
- Tout acte ayant un lien avec des activités de prosélytisme religieux ou politique ;
- Toute incitation à commettre des actes illégaux ;
- L'invitation, l'accueil, l'hébergement ou l'emploi, à titre exceptionnel, notamment à domicile ;
- Toute offre personnelle ou acceptation de cadeaux (notamment objets, argent) ;
- Toute prise d'images d'enfants (photos, vidéo, etc,...) identifiables et/ou portant atteinte à la dignité du bénéficiaire, et toute prise d'images de bénéficiaires adultes (photos, vidéo, etc...) sans accord express signé de leur part ;
- Toute communication externe (notamment aux media) susceptible d'être dommageable au bénéficiaire sans autorisation préalable de la structure concernée.

Article 3

Dans le respect du principe de proportionnalité, et sans préjudice de toute action en justice si les circonstances le justifient, tout manquement aux principes du présent Code pourra entraîner une ou plusieurs des sanctions suivantes :

- Sanctions disciplinaires, et/ou rupture des contrats de travail ou de prestation de services dans le respect des procédures en vigueur,
- Rupture des conventions de stage,
- Dénonciation des engagements de bénévolat.

***

New Samusocial asbl vzw
Membre du / Lid van SamusocialInternational | info@samusocial.be www.samusocial.brussels | Boulevard Poincarélaan 68-70 Bruxelles 1070 Brussel | BCE – KBO : BE 0723.631.678 T 02 551 12 20 F 02 534 96 64

New Samusocial asbl vzw
membre du / lid van samusocialInternational | info@samusocial.be www.samusocial.brussels | Boulevard Poincarélaan 68-70 Bruxelles 1070 Brussel | T 02 551 12 20 F 02 534 96 64

samusocial.brussels

DECLARATION D'ENGAGEMENT

Je soussigné(e),.....

Déclare par la présente :

1) Que je n'ai jamais été condamné(e) pour des crimes et délits contre les personnes ;

2) Que je m'engage à informer le SAMUSOCIAL des poursuites pénales dont j'ai fait, je fais et je ferais l'objet, pour des faits de nature à nuire à mon activité ;

3) Que j'ai pris connaissance du Code déontologique professionnel du SAMUSOCIAL et que je m'engage à le respecter ;

4) Que j'ai été informé(e) qu'en cas de suspicion de comportement ou acte réprimé par le Code déontologique professionnel du SAMUSOCIAL, l'organisation SAMUSOCIAL se réserve le droit de prendre toute mesure préventive, y compris la suspension provisoire de mes fonctions ; que j'ai été informé(e) qu'en cas de preuve de comportement ou acte réprimé par le Code déontologique professionnel du SAMUSOCIAL, l'organisation SAMUSOCIAL prendra toute mesure administrative ou légale appropriée, dans le pays de survenance de l'infraction et/ou dans mon pays d'origine ou de résidence principale ;

5) Que j'ai été informé(e) qu'en cas de rupture de contrat ou d'engagement, fondée sur la violation du Code déontologique professionnel du SAMUSOCIAL, l'organisation SAMUSOCIAL se réserve le droit d'informer les organisations demandant mes références professionnelles des raisons de la rupture.

Fait à Bruxelles, le.....

Signature :

New Samusocial asbl vzw
Membre du / Lid van SamusocialInternational | info@samusocial.be www.samusocial.brussels | Boulevard Poincarélaan 68-70 Bruxelles 1070 Brussel | BCE – KBO : BE 0723.631.678 T 02 551 12 20 F 02 534 96 64