

# Règlement d'Ordre Intérieur

## Centre Louiza pour Femmes Isolées

Numéro d'agrément : CH/CNO/003

Date de mise à jour : 20-04-2026

## Table des matières

<b>I) Caractères généraux</b>	<b>3</b>
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 centre	4
7) Premier accueil	4
8) Accès au centre et retard	4
9) Absences	5
10) Temps d'accompagnement	5
12) Dernier jour dans le centre	6
<b>II) Les services proposés</b>	<b>6</b>
1) Les services collectifs	6
2) L'accompagnement Psycho-Médico-Social (PMS)	9
<b>III) Les règles à respecter pour pouvoir bénéficier de nos services</b>	<b>10</b>
1) La loi belge	10
2) Les règles de vie en communauté	11
<b>IV) Non-respect du Règlement d'Ordre Intérieur et sanctions</b>	<b>15</b>
<b>V) La politique de confidentialité</b>	<b>15</b>
1) Le secret professionnel	15
2) Caméras de surveillance	16
3) Utilisation des données à caractère personnel	16
4) Droit à l'image	16
5) Anonymat	17
<b>VI) Procédure de plainte interne et recours</b>	<b>17</b>
<b>VII) Autres contacts utiles</b>	<b>18</b>
<b>I. Important à lire</b>	<b>21</b>
<b>II. Vous n'êtes pas content.e des conditions de vie dans votre centre</b>	<b>22</b>
1. Quelles sont les conditions de vie prévues dans votre centre ?	22
2. Voici comment déposer votre plainte	23
<b>III. Vous êtes victime du mauvais comportement d'une autre personne aidée par le Samusocial</b>	<b>24</b>
1. Quelques exemples de mauvais comportements :	24
2. Voici comment déposer votre plainte :	25
<b>IV. Vous êtes victime d'un mauvais comportement de la part d'un travailleur</b>	<b>26</b>
1. Quelques exemples de mauvais comportements de professionnels sur des personnes aidées par le Samusocial	26
2. Voici comment déposer votre plainte :	27

**Annexe au ROI : « Vous êtes aidé par le Samusocial et vous souhaitez déposer une plainte, voici comment faire » : p.19 à 29.**

## 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.

### I) 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 centre, 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 d'hébergement Louiza du Samusocial est un **dispositif d'hébergement d'urgence pour femmes isolées**.

Notre centre offre aux femmes qui y sont hébergées un ensemble de services en réponse à leurs besoins immédiats (notamment un accès à des repas, des douches, des sanitaires et un lit), un lieu d'accueil sécurisé et un accompagnement psycho-médico-social adapté à la situation de chacune.

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

Le public accueilli est composé de **femmes seules (majeures) et de personnes se considérant comme tel**.

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 centre.

Seules les bénéficiaires enregistrées dans notre base de données interne ont le droit d'accéder au bâtiment. La présence de bénéficiaires non enregistrées 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'une 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'hébergement ainsi que l'ensemble des services proposés aux bénéficiaires du centre sont gratuits.

#### 6) Coordination du centre

La gestion du centre est assurée par :

- Un·e responsable de centre
- Deux coordinateur·rices de soirée
- Un·e coordinateur·rice ressources et logistique

#### 7) Premier accueil

Lors de l'arrivée, il est recommandé à chaque bénéficiaire **de se présenter auprès de l'équipe sociale.**

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 disposition.
- Récolter les premières informations relatives à la situation et constituer la base du dossier social informatisé.
- Clarifier le projet et déterminer les premières bases de collaboration avec notre équipe
- Confirmer l'engagement de la bénéficiaire au respect du présent ROI et des accords de collaboration.

Lors de l'accueil, il pourra être demandé à une bénéficiaire de confier l'ensemble ou une partie de son traitement médicamenteux à l'infirmier·ière. Cette demande est faite pour éviter les risques de perte et de vol de médicaments.

#### 8) Accès au centre et retard

Les bénéficiaires inscrites dans le centre 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 **21h30** et de ne pas la quitter avant **06h00** du matin. Des exceptions peuvent être faites mais il est alors nécessaire d'obtenir l'accord préalable d'un membre de l'équipe psycho- médico- sociale ou de la coordination.

En cas de retard et de non-respect de ces recommandations, l'équipe sociale se réserve le droit d'apposer une sanction telle que décrite dans la partie 4 - "Non-respect du ROI et sanctions" du présent règlement.

En cas de nécessité, les bénéficiaires peuvent joindre la régulation téléphonique au **0800.99.340** pour informer la coordination ou l'équipe sociale du centre d'une situation exceptionnelle.

### 9) Absences

Il n'est à priori **pas autorisé de** dormir à l'extérieur du centre. Au vu du nombre de places limitées dans le centre, **les absences doivent rester exceptionnelles.**

Si, pour des raisons impérieuses, une femme souhaitait passer une nuit à l'extérieur, il lui est demandé d'en faire la demande au préalable à un-e travailleur-euse social-e (le/la référent-e social-e de préférence) du centre ou à la coordination.

Lorsque la bénéficiaire obtient l'accord de l'équipe sociale ou de la coordination pour dormir à l'extérieur du centre, elle doit vider sa chambre. Certains de ses effets personnels peuvent être entreposés dans le garage, toujours avec accord de l'équipe sociale et seulement durant le temps de l'absence programmée. À son retour et à des fins d'organisation interne, il pourrait lui être demandé de s'installer dans une autre chambre.

En cas de non-respect de ces recommandations, la coordination se réserve le droit d'apposer une sanction telle que décrite dans la partie IV - "Non-respect du ROI et sanctions" du présent document.

### 10) 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 bénéficiaire, du contexte actuel et sous la supervision du/de la responsable de centre.

### 11) NoZat

Dans le centre de Louiza, la consommation d'alcool est autorisée sous certaines conditions strictes. Celles-ci sont reprises dans la charte d'engagement NoZat. Si un-e bénéficiaire souhaite consommer de l'alcool à l'intérieur du centre, il faut en faire la demande auprès de l'équipe sociale.

### 12) Dernier jour dans le centre

Avant de quitter définitivement le centre, il est demandé à la bénéficiaire sortante de **déposer ses draps et couvertures dans les bacs de linge sale.**

Dans certaines circonstances spécifiques et sur accord de la coordination, il peut être accepté que certaines affaires d'une bénéficiaire 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 en mesure de garder les bagages de bénéficiaires hébergé-e-s qu'une seule nuit dans le centre. Il est donc demandé aux femmes se trouvant dans cette situation de quitter la structure avec tous leurs effets personnels.

Le Samusocial pourra évacuer les effets personnels d'une bénéficiaire non hébergé-e sans être tenu responsable de la perte de ceux-ci.

## II) Les services proposés

### 1) Les services collectifs

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

#### 1) Chambres

Chaque bénéficiaire est amené·e à partager sa chambre avec d'autres personnes.

Les critères d'attribution de ces chambres sont basés sur la disponibilité et les problématiques médicales. A des fins d'organisation interne, il se peut que les bénéficiaires soient amenées à changer de chambre au cours de leur séjour. Il est demandé aux bénéficiaires d'être dans leur chambre durant les vérifications de présence qui ont lieu **entre 22h00 et 22h30 chaque jour**. Les présences permettent de comptabiliser le nombre de lits vides et de pouvoir redistribuer ces derniers à des bénéficiaires encore en rue. Il est demandé aux bénéficiaires de respecter le calme dans la chambre à partir de 22h. Il est interdit aux bénéficiaires de se rendre dans une chambre différente de celle qui lui a été attribuée.

#### 2) Repas

Par souci d'hygiène, il n'est autorisé de manger qu'au réfectoire.

Le centre offre au maximum **trois repas** et, dans la mesure du possible, un goûter par jour.

Les horaires des repas sont affichés sur la porte de la cuisine.

Il est demandé aux bénéficiaires de laisser l'espace propre après utilisation.

En dehors des heures des repas, il est régulièrement demandé par les agent·es d'entretien de libérer l'espace pour le nettoyer.

Si l'état de santé d'une bénéficiaire nécessite un "régime particulier" (ex : sans sel ou sans sucre) ou un aménagement des horaires, cette dernière peut en faire la demande auprès de l'équipe médicale. Nous essaierons d'en tenir compte, dans la mesure de nos moyens.

Si une bénéficiaire contracte certaines maladies contagieuses (gale, Covid, ...), l'équipe médicale pourra lui demander exceptionnellement et pour un temps limité de prendre ses repas en chambre. 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.

#### 3) Douches et toilettes

Des douches ainsi que des toilettes sont mises à la disposition des bénéficiaires dans le centre. Les bénéficiaires y ont librement accès tout au long de leur hébergement. Nous leur demandons de les maintenir propres et de libérer la zone lorsque les agent-es d'entretien la nettoient.

#### 4) Casier personnel

Des casiers sont mis à disposition des bénéficiaires. Il est possible d'y entreposer ses effets personnels de valeur. Les bénéficiaires doivent s'adresser à l'accueil pour avoir accès à leur clé. Nous recommandons aux bénéficiaires d'y entreposer leurs effets personnels de valeur (documents d'identité, argent, ..).

À la fin de son séjour, il est de la responsabilité de la bénéficiaire de **vider son casier** ; faute de quoi, son contenu sera jeté après son départ afin de rendre le casier disponible pour une autre résidente.

#### 5) Téléphone

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

#### 6) WIFI

Une connexion à Internet est disponible dans le centre. Le code de connexion WIFI est **affiché à l'accueil** et au salon.

#### 7) Tickets de transport

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

Le Samusocial propose des tickets 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 et dans le cadre de certaines activités récréatives. Les horaires d'accès aux tickets de transport sont **affichés sur la porte menant aux bureaux sociaux**.

#### 8) Machine à laver le linge

Le centre Louiza met à disposition des machines à laver. Les bénéficiaires sont invitées à remettre leur linge au personnel de l'accueil dans les sacs prévus à cet effet. Un **planning spécifique est affiché à l'accueil** et sur la porte des 'kots veilleurs' aux étages. Ce planning informe des jours et heures de dépôt. En cas de question à ce sujet, les bénéficiaires peuvent s'adresser à l'accueillant-e.

Les bénéficiaires doivent inscrire leur nom et numéro de chambre sur les sacs de linge sale. Il est demandé aux bénéficiaires de ne pas laisser d'objets précieux dans leurs sacs de linge sale. Le Samusocial ne pourra être tenu pour responsable en cas de perte, de vol ou de casse de matériel se trouvant dans les vêtements des bénéficiaires durant le lavage.

Le nombre de machines que nous faisons peut dépendre du nombre de travailleur-euses présent-es dans le centre, du matériel à notre disposition ou de certains problèmes techniques ponctuels.

#### 9) Kit hygiène et linge de lit

Le Samusocial distribue un kit de matériel d'hygiène ainsi que des draps et du linge de maison à l'arrivée de la bénéficiaire dans la structure, puis de manière régulière tout au long de son séjour.

Le planning de distribution est **affiché aux étages et à l'accueil**. Les bénéficiaires ne doivent pas hésiter à prendre contact avec un-e travailleur-euse en cas de question à ce sujet.

Des modifications au niveau de la distribution peuvent parfois avoir lieu, notamment lorsque l'effectif de personnel dans le centre est insuffisant.

#### 10) Activités

Des activités sont organisées régulièrement par les éducateur-rices. Pour plus d'information à ce sujet, les bénéficiaires peuvent consulter les valves informatives du réfectoire ou se tourner vers les éducateur-rices.

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.

### 11) Salle informatique

Le Samusocial met à disposition des femmes plusieurs ordinateurs.

Leur utilisation peut se faire dans le cadre :

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

L'accès à la salle informatique est géré par les travailleur-euses sociaux-ales. Les règles d'utilisation des ordinateurs sont affichées sur la porte de la salle.

### 12) Fumoir

Un fumoir est mis à disposition des bénéficiaires. Il se trouve dans la **cour intérieure** du centre, derrière l'accueil. C'est le seul lieu dans lequel il est autorisé de fumer. Il est demandé de garder cet espace propre et de jeter les mégots dans les cendriers prévus à cet effet. Nous demandons également d'éviter les nuisances sonores dans cet espace.

Il est à noter **qu'uniquement deux personnes y sont autorisées à partir de 22h** pour éviter les nuisances sonores qui perturberaient le sommeil des bénéficiaires placées dans les chambres attenantes aux étages.

### 13) 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'une bénéficiaire n'entre pas dans les critères d'acceptation ou lorsque la camionnette n'est pas disponible, la bénéficiaire sera orientée vers les transports en commun.

### 14) Télévision

Une télévision commune se trouve au rez-de chaussée.

Les horaires d'accès sont affichés au salon.

Les bénéficiaires sont priées de limiter les nuisances sonores, de respecter le matériel et de signaler directement d'éventuels problèmes techniques à l'équipe.

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

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

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

#### 1) 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. Le service travaille sur un modèle collaboratif.

Les bénéficiaires sont priées de se présenter aux rendez-vous planifiés avec notre équipe et de nous prévenir en cas d'empêchement.

#### 2) 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 n'est pas habilitée à poser certains actes médicaux. L'infirmerie ne remplace pas le suivi médical d'un médecin traitant et oriente donc, dans la mesure du possible, vers les services extérieurs adéquats.

#### 3) 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 la bénéficiaire d'une date et heure de rendez-vous. En cas de besoin urgent, il est possible de se présenter sans rendez-vous.

### **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 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 (raciste, sexiste, religieux, de genre, etc.).

Si une 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 et que la communauté puisse être protégée.

S 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.ou la vente de produits stupéfiants,
- Le vol, le recel et la vente d'articles volés,

liste non exhaustive et à interpréter selon la loi belge.

## 2) Les règles de vie en communauté

### 1) 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 (ballon, trottinette, vélo, ...)., 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.

### 2) Hygiène et sécurité en chambre

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

Par souci d'hygiène, il est interdit de stocker et de consommer tout aliment en chambre. L'utilisation de pots de chambre n'est pas autorisée. Les aliments secs et emballés hermétiquement, doivent être déposés dans le casier personnel mis à disposition à l'entrée du centre. Les aliments frais peuvent, quant à eux, être conservés dans le réfrigérateur (selon les règles affichées sur celui-ci).

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

Par souci de sécurité, il est strictement interdit d'utiliser des appareils électroniques à forte consommation électrique (taques électriques, cuiseur, bouilloire, cafetière, radiateur, fer à repasser) ainsi que des matériaux inflammables (bougie, encens, ...) en chambre, sauf 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...).

Par souci de sécurité, les chambres ne peuvent pas être fermées à clef.

### Vérification des chambres :

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

Les travailleur-euses peuvent entrer dans les chambres en présence et en l'absence des bénéficiaires; Si un-e travailleur-euse trouve dans une chambre un objet considéré comme dangereux ou interdit (matériel à forte consommation d'énergie, ...), il/elle débarrassera la chambre de ce matériel. Celui-ci sera rendu à sa propriétaire lors de sa sortie. Dans la situation où une 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.

### 3) Les bagages

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

- une grande valise et un sac à dos ou sac à main, ainsi qu'un bac plastique (de 50 cm sur 30 cm) par personne.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, l'équipe pluridisciplinaire se réserve le droit de refuser l'accès à certains bagages jugés 'à risques'. De plus, si la quantité d'effets personnels dépasse les quantités autorisées, l'équipe se réserve le droit de demander 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.

#### 4) Animaux de compagnie

Les animaux de compagnie ne sont pas autorisés dans le centre, hormis avec l'accord explicite de l'équipe de coordination.

#### 5) Dégradation du matériel

Il est demandé à chaque bénéficiaire de respecter le matériel que notre centre met à sa disposition, ainsi que les effets personnels des autres bénéficiaires. Le Samuocial n'est pas responsable de la détérioration, du vol, ou de la perte des effets personnels des bénéficiaires. L'endommagement volontaire des biens d'autrui ou des biens mis à la disposition des bénéficiaires par 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.

#### 6) Intimité

Dans le respect de la pudeur de chacune, 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.

#### 7) Tranquillité

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

Il est demandé de respecter les heures de coucher et d'entretenir des relations cordiales avec ses voisins. Une attention particulière est apportée aux nuisances sonores de manière générale et plus particulièrement entre **21h30 et 7h00.**

#### 8) Drogues illicites

La consommation de **drogues illicites** est interdite dans l'enceinte de la structure. Si cette interdiction occasionne des troubles physiques, nous conseillons à la bénéficiaire concernée d'en parler à un-e travailleur-euse de l'équipe psycho-médico-sociale.

### 9) Collaboration avec l'équipe sociale

La collaboration de chaque bénéficiaire hébergé-e 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 de la bénéficiaire.

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

Certaines maladies et parasitoses hautement transmissibles (tuberculose, gale, poux, rougeole, Covid-19, ...) qu'une bénéficiaire pourrait présenter lors de son arrivée ou contracter au cours de son séjour doivent pouvoir être traitées précocement afin d'éviter les risques de dégradation de son état de santé et tout risque de propagation à l'intérieur du centre. En cas de forte suspicion ou de confirmation de contamination par l'une ou l'autre pathologie à haut risque infectieux ou en cas d'infestation, le personnel paramédical du centre ou apparenté pourrait demander à la personne contaminée/infestée d'effectuer certaines démarches médicales ou certains soins, en prenant soin de lui en expliquer les raisons. En cas de refus de collaboration de la part de la personne infestée ou contaminée d'effectuer certaines démarches médicales ou soins, et dans un souci de santé publique, l'équipe médicale et la coordination de centre se réservent le droit de mettre fin à l'hébergement de la bénéficiaire et de lui refuser l'accès à la structure durant une période déterminée et au regard de la situation spécifique.

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

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

### 12) 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 centre dans le quartier. Toute nuisance occasionnée aux abords directs du centre pourrait être sanctionnée (attroupements, nuisances sonores, violences, transgression des règles d'hygiène).

#### **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 centre. 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 la bénéficiaire soit entendue préalablement à la prise d'une sanction. Toutefois, dans certaines situations graves mettant en danger la bénéficiaire ou mettant en danger une autre personne, la sanction pourra être décidée sans communication préalable à la bénéficiaire et de manière unilatérale. Dans la mesure du possible, la sanction et les motifs seront communiqués à la bénéficiaire, oralement ou par écrit.

Les sanctions suivantes sont possibles :

- L'avertissement formel, qui est mentionné dans le dossier individuel de la bénéficiaire.
- L'exclusion temporaire de certaines activités ou de certains services du centre. Il est interdit d'exclure une 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 centre 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·rice 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·rice...) ou par état (bénévole, stagiaire, ...) s'engagent à respecter le **secret professionnel**, tant au cours du contrat qu'après la cessation de celui-ci. Il est à noter que certaines informations concernant les bénéficiaires sont susceptibles d'être **partagées** en équipe, pour la qualité des suivis et avec l'accord de ces derniers notamment.

##### **2) Caméras de surveillance**

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

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

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

### 3) Utilisation des données à caractère personnel

Afin de fournir le meilleur accompagnement possible aux bénéficiaires et pour pouvoir créer un dossier social informatisé, certaines données à caractère personnel seront demandées aux bénéficiaires et inscrites dans ce dossier. Les données récoltées dans ce cadre-là ne sont accessibles qu'aux travailleur-euses psycho-médico-sociaux-ales du Samusocial. Pour rappel, l'ensemble des travailleur-euses psycho-médico-sociaux-ales du Samusocial sont soumis 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 de la bénéficiaire.

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

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

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

Si une 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 centre. 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 la bénéficiaire concerné-e au préalable.

- Concernant les images prises de bénéficiaires mineurs :

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

#### Règles de conduite des bénéficiaires :

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

#### 5) Anonymat

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

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

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

En cas d'insatisfaction concernant les **conditions de vie** au sein de la structure d'accueil, ou si le-la bénéficiaire se sent **victime d'un comportement inapproprié** de la part **d'une autre personne aidée par le Samusocial** ou **d'un-e collaborateur-ice**, il-elle est invité-e à déposer une plainte auprès du Samusocial. Pour cela, il peut se rendre auprès de la **coordination** de son centre d'accueil ou envoyer un mail à l'adresse : [complaint@samusocial.be](mailto:complaint@samusocial.be)

Le bénéficiaire peut également écrire à Vivalis, l'Administration de la Commission communautaire commune de Bruxelles – Capitale :

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>

-> La procédure complète de dépôt de plainte est à retrouver en annexe du présent ROI.

### **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 :**

- Madame la Directrice Général du Samusocial - Sarah de Liamchine - Adresse postale : Boulevard Poincaré 68-70, 1070 Bruxelles - Tel : 02/551.12.20
- Pouvoir organisateur de l'ASBL New Samusocial représenté par Monsieur Stéphane Heymans - 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**

Vous êtes aidé par le Samusocial et vous souhaitez déposer une plainte ?

**Voici comment faire**

**Annexe au Règlement d'Ordre Intérieur – Pôle Urgence Sociale**

## Table des matières

<b>I.</b>	21	
<b>II.</b>	22	
1.	Quelles sont les conditions de vie prévues dans votre centre ?	22
2.	Voici comment déposer votre plainte	23
<b>III.</b>	24	
1.	Quelques exemples de mauvais comportements :	24
2.	Voici comment déposer votre plainte :	25
<b>IV.</b>	26	
1.	Quelques exemples de mauvais comportements de professionnels sur des personnes aidées par le Samusocial	26
2.	Voici comment déposer votre plainte :	27

## I. Important à lire

☐ Vous avez le droit de **demander de l'aide à la personne de votre choix** pour écrire votre plainte.

• Vous pouvez **être accompagné-e par un-e autre bénéficiaire de votre centre** pour déposer votre plainte.

• Vous pouvez demander aux professionnel-le-s **la présence d'un-e interprète** pour déposer votre plainte.

• Les professionnel-le-s du Samusocial ont l'obligation de **respecter votre confidentialité et votre sécurité** durant le traitement de votre plainte.

• Lorsque vous déposez une plainte, essayez d'être **le plus précis-e possible** dans la description du problème. Cela nous aidera à la traiter au mieux.

• Les plaintes concernant la qualité des services peuvent nous aider à nous améliorer. **N'hésitez pas à nous faire part de vos conseils.**

☐ Dans certains cas, **le délai de traitement d'une plainte peut être plus long que prévu**. Si cela arrive, les professionnel-le-s du Samusocial qui traitent votre plainte vous tiendront informé-e-s régulièrement de l'avancée de votre dossier.

**⚠ Le Samusocial ne remplace ni la police , ni la justice ⚖️ ni les médecins .**

♀ Police : Si vous êtes victime ou témoin d'un acte grave (violence physique, agression sexuelle...), allez à la police pour déposer une plainte. -> • **101** (gratuit, urgence).

**Assistance policière aux victimes** : La police dispose d'un Service d'Assistance Policière aux Victimes qui peut vous aider gratuitement dans toutes vos démarches. -> • **+32 2 537 66 10**

• **Santé** : Si vous avez des blessures ou des douleurs, vous devez absolument et rapidement consulter un-e **médecin**. C'est essentiel pour votre santé et pour le dossier de votre plainte.

• Des médecins gratuits et disponibles sans rendez-vous se trouvent dans les services d'urgence de tous les hôpitaux bruxellois. • **Liste complète des hôpitaux bruxellois** (adresses et numéros de téléphone) • <https://hospitals.be/fr/brussels-hospitals/#all-hospitals>

## II. Vous n'êtes pas content.e des conditions de vie dans votre centre

### 1. Quelles sont les conditions de vie prévues dans votre centre ?

Le Samusocial aide des personnes sans-abri à Bruxelles en leur proposant, entre autres, un hébergement dans des centres collectifs pour une certaine période.

Chaque centre a ses propres règles. Vous pouvez les consulter :











- Sur un **panneau d'affichage** dans le centre
- Sur le **site internet** du Samusocial : <https://samusocial.be/beneficiaires/>
- En **scannant le QR code**



Chaque centre doit au minimum proposer les **services suivant**



**gratuitement aux personnes hébergées :**

	-> Un accès facile aux règles du centre		-> l'accès à un lit
	-> l'accès à un repas par jour		-> l'accès à une douche
	-> l'accès à des toilettes		-> l'accès à un casier sécurisé
	-> l'accès à un téléphone pour des démarches sociales.		-> l'accès au wifi
	-> De la sécurité dans le centre		-> Un bon état d'hygiène dans le centre

## 2. Voici comment déposer votre plainte



### A. Allez en parler à un·e professionnel·le du Samusocial (plainte interne)

Vous pouvez aller voir **un·e professionnel·le** du centre. Expliquez-lui votre problème. Il/elle vous écoutera et fera son maximum pour vous aider. Une réponse vous sera à chaque fois apportée



### B. Allez en parler à l'équipe de coordination du centre (plainte interne)

#### Comment les contacter ?

• **En face à face** : vous pouvez **aller directement voir l'équipe de coordination** dans son bureau.

☐ **Par écrit** : vous pouvez remplir **le formulaire de plainte papier** disponible dans le centre en libre accès ou en demandant ce formulaire à **un·e professionnel·le** du centre. Une fois rempli, il faut que vous le donniez à un des membres de la coordination.

✓ L'équipe vous confirmera qu'elle a bien reçu votre plainte **en vous remettant un document écrit (accusé de réception)**.

#### Et après ?

• Vous recevrez ensuite une réponse de l'équipe de coordination dans les **7 jours suivants**.

Au cas où le traitement de la plainte doit se poursuivre encore, vous serez informé dans un délai de **30 jours** des suites qui y sont données.



### C. Allez en parler à Vivalis (plainte externe)

**Vivalis** est une organisation à Bruxelles. Elle **contrôle** que les centres respectent **les règles sur la qualité : hygiène, repas, sécurité, etc.**

Si vous pensez que les services dans le centre ne sont pas bons, vous pouvez **faire une plainte** à Vivalis.

Site pour les plaintes : [www.vivalis.brussels/fr/plainte](http://www.vivalis.brussels/fr/plainte)

**III. Vous êtes victime du mauvais comportement d'une autre personne aidée par le Samusocial**

**1. Quelques exemples de mauvais comportements :**

	<p>-&gt; Violence physique, agression sexuelle.</p>		<p>-&gt; Violence sur un enfant</p>
	<p>-&gt; Insultes, menaces, harcèlement</p>		<p>-&gt; Violence dans un couple</p>
	<p>-&gt; Vol</p>		<p>-&gt; Casse de matériel</p>
	<p>-&gt;Gêne liée au bruit occasionnée par un.e bénéficiaire</p>		<p>-&gt; Trafic de drogue entre personnes aidées par le Samusocial.</p>
	<p>-&gt;Prise d'image photo ou de vidéo d'un.e bénéficiaire sans son accord</p>		<p>-&gt; Nudité</p>

## 2. Voici comment déposer votre plainte :



### A. Allez en parler à un.e professionnel.le du Samusocial (plainte interne)

Parlez à quelqu'un du centre en qui vous avez confiance. Dites-lui ce qui ne va pas. Cette personne pourra vous aider et vous soutenir.



### B. Allez en parler à l'équipe de coordination du centre (plainte interne)

#### Comment les contacter ?

- **En face à face** : vous pouvez aller directement voir l'équipe de coordination dans son bureau.

- ☐ **Par écrit** : vous pouvez remplir le **formulaire de plainte papier** disponible dans le centre en libre accès ou en demandant ce formulaire à un travailleur du centre. Une fois rempli, il faut que vous le donniez à un des membres de la coordination.

- ✓ L'équipe vous confirmera qu'elle a bien reçu votre plainte **en vous remettant un document écrit** (accusé de réception).

#### Et après ?

- Vous recevrez ensuite une réponse de l'équipe de coordination dans les **7 jours suivants**.

Au cas où le traitement de la plainte doit se poursuivre encore, vous serez informé dans un délai de **30 jours** des suites qui y sont données.



### C. Allez en parler à Vivalis (plainte externe)

Vivalis est une organisation à Bruxelles. Elle contrôle que les centres respectent les règles sur la qualité : hygiène, repas, sécurité, etc. **Si vous pensez que les services dans le centre ne sont pas bons, vous pouvez faire une plainte à Vivalis.**

Site pour les plaintes : [www.vivalis.brussels/fr/plainte](http://www.vivalis.brussels/fr/plainte)



### D. Allez en parler à la police (plainte externe)

Le Samusocial n'est pas la police. Si vous avez vu ou vécu quelque chose de mal, **allez à la police pour leur dire ce qu'il s'est passé. Site internet :**

<https://www.police.be/5344/fr/contact/services/service-dassistance-policriere-aux-victimes> -

- Numéro de téléphone gratuit : **112**

Adresse du commissariat le plus proche :

<https://www.police.be/5344/fr/contact/services/service-dassistance-policriere-aux-victimes>

#### IV. Vous êtes victime d'un mauvais comportement de la part d'un travailleur

##### 1. Quelques exemples de mauvais comportements de professionnels sur des personnes aidées par le Samusocial

	-> Violence physique		-> Violence verbale, psychologique
	-> Violence sexuelle, harcèlement		-> Prise de photo ou de vidéo d'une personne aidée par le Samusocial, sans son accord.
	-> Relation de couple, relation sexuelle entre un.e professionnel.le et un.e bénéficiaire.		-> Revendication religieuse : imposer sa religion à une personne aidée par le Samusocial.
	-> Acceptation ou don de cadeau ou d'argent en secret.		-> Revendication politique : imposer sa vision politique à une personne aidée par le Samusocial.
	-> Non-respect du secret professionnel = Partager des informations confidentielles d'un bénéficiaire a d'autre personnes sans son accord.		

## 2. Voici comment déposer votre plainte :



### A. Allez en parler à l'équipe de coordination (plainte interne)

#### Comment les contacter ?

• **En face à face** : vous pouvez aller directement voir l'équipe de coordination dans son bureau.

☐ **Par écrit** : vous pouvez remplir le **formulaire de plainte papier** disponible dans le centre en libre accès ou en demandant ce formulaire à un travailleur du centre. Une fois rempli, il faut que vous le donniez à un des membres de la coordination.

✓ L'équipe vous confirmera qu'elle a bien reçu votre **plainte en vous remettant un document écrit (accusé de réception)**.

#### Et après ?

• Vous recevrez ensuite une réponse de l'équipe de coordination dans les **7 jours suivants**.

Au cas où le traitement de la plainte doit se poursuivre encore, vous serez informé dans un délai **de 30 jours** des suites qui y sont données.



### B. Allez en parler au Comité d'Analyse des Plaintes (plainte interne)

Ce comité est composé de **travailleur·euses de plusieurs centres et projets** du Samusocial.

Ces professionnels **peuvent venir voir ce qui se passe** dans l'ensemble des centres du Samusocial.

#### Comment les contacter ?

• **Par mail** à l'adresse suivante : [complaint@samusocial.be](mailto:complaint@samusocial.be)

• **Par Courrier postal** à l'adresse suivante : - « A l'attention du/de la Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires. - Boulevard Poincaré 68/70, 1070 Anderlecht »

Vous devez savoir que **les plaintes anonymes sont acceptées** par le Comité d'Analyse des Plaintes, mais qu'il est plus difficile de les traiter.

#### Et après ?

✓ L'équipe vous confirmera qu'elle a bien reçu votre plainte **en vous envoyant un mail (accusé de réception)**.

- Vous recevrez ensuite une réponse du Comité d'Analyse des Plaintes dans les **7 jours suivants**.

Au cas où le traitement de la plainte doit se poursuivre encore, vous serez informé dans un délai de **30 jours des suites qui y sont données**.



### C. Allez en parler à Vivalis (plainte externe)

Vivalis est une organisation à Bruxelles. Elle contrôle que les centres respectent les règles sur la qualité : hygiène, repas, sécurité, etc. **Si vous pensez que les services dans le centre ne sont pas bons, vous pouvez faire une plainte à Vivalis.**

Site pour les plaintes : [www.vivalis.brussels/fr/plainte](http://www.vivalis.brussels/fr/plainte) : [www.vivalis.brussels/fr/plainte](http://www.vivalis.brussels/fr/plainte)



### D. Allez en parler à la police (plainte externe)

Le Samusocial n'est pas la police.

Si vous avez vu ou vécu quelque chose de mal, **allez à la police pour leur dire ce qu'il s'est passé.**

**Site internet :** <https://www.police.be/5344/fr/contact/services/service-dassistance-policriere-aux-victimes> -

- Numéro de téléphone gratuit : **112**

Adresse du commissariat le plus proche :

<https://www.police.be/5344/fr/contact/services/service-dassistance-policriere-aux-victimes>

