

## **Bienvenue à Pierre d'Angle – Règlement d'ordre intérieur (ROI)**

Pour bénéficier au mieux des installations et des services de l'ASBL Pierre d'Angle, voici en quelques mots les différents services proposés et les règles à respecter pour en bénéficier. Merci de les lire attentivement.

Ce règlement d'ordre intérieur est affiché dans les locaux de Pierre d'Angle. Un exemplaire peut être obtenu par chaque usager sur simple demande.

### **Article 1 Statut juridique et présentation**

Pierre d'Angle est un accueil pour personnes sans-abri, ouvert 12h/24.

Nous offrons un accueil anonyme, inconditionnel et gratuit.

Nous offrons un accueil de nuit, de jour, des douches, des siestes, des repas, une écoute, des activités et vous pouvez faire appel à notre service social et à notre service logement.

La capacité est de 48 lits organisés en deux dortoirs.

Pierre d'angle est une ASBL et a été agréée le 30.06.2015 sous le numéro CHU/CNO/002.

### **Article 2 Missions**

**Les missions poursuivies par Pierre d'Angle se font au travers des services suivants :**

- 1) L'hébergement : L'hébergement en nuit est disponible de 20 h le soir à 8 h le matin tous les jours de la semaine après inscription le lundi dès 10 h, sur le numéro 02/513.38.01. Une fois inscrites les personnes ont une place pour une semaine. Les personnes qui n'ont jamais fait appel à nos services peuvent s'inscrire à la porte. Une personne qui ne se présente pas perd sa place.
- 2) La sieste : le service de la sieste est disponible du lundi au vendredi, de 13 h 30 à 18 h30, après inscription via un partenaire parmi les autres centres d'urgence et d'insertion du secteur associatif.
- 3) Des activités sont organisées de manière régulière, les heures seront affichées dans les locaux. Vous pouvez y participer sur simple demande pour autant que des places restent libres.
- 4) L'accompagnement et le service social :
  - Les éducateurs sont à tous moments présents pour offrir une écoute inconditionnelle et non-directive et vous orienter vers des services adaptés.
  - Un ou une assistant.e social.e est présent.e du lundi au vendredi de 8 h à 17 h (sauf le jeudi matin) pour un accompagnement à la demande et sur le long terme.
  - Les usagers peuvent demander d'être mis en contact avec Bruss'help pour une orientation dans un autre centre d'urgence ou d'insertion.
- 5) Le service logement : les usagers peuvent faire appel au service logement de Pierre d'angle.

- 6) Pour les personnes inscrites aux services de nuit de l'institution : un petit déjeuner et un repas du soir sont prévus.

Pour bénéficier de l'hébergement d'urgence il faut être majeur. Nous n'accueillons en aucun cas des enfants.

L'accès au centre d'hébergement peut être refusé si celui-ci affiche complet ou si les règles de l'institution ne sont pas respectées par l'utilisateur.

**Pour mener à bien ses services, L'ASBL Pierre d'Angle met à disposition :**

- WC
- Douche
- Un lit
- Des draps, couvertures, essuies, produits d'hygiène
- Des consignes pour sécuriser les effets personnels des usagers
- Téléphone : un téléphone est disponible. Ce téléphone sert uniquement à faire des démarches administratives et sociales (y compris contact avec la famille) Toute autre utilisation n'est pas autorisée. Un membre du personnel vous accompagnera dans votre utilisation
- Accès à internet : le WIFI est disponible, il est coupé à 22 h pour garantir le sommeil
- Un pc portable pour accéder à internet, il sert uniquement à faire des démarches administratives et sociales (y compris contact avec la famille). Toute autre utilisation n'est pas autorisée. Un membre du personnel vous accompagnera dans votre utilisation
- Petit-déjeuner, repas du soir
- Le matériel nécessaire pour participer aux activités
- Un espace d'accueil pour les entretiens avec le service social
- Un espace pour les soins dispensés par la Croix Rouge, le coiffeur, la pédicure...

Il est demandé à tou.t.e.s de veiller sur le bon usage du matériel et à la propreté des lieux en utilisant les poubelles et en nettoyant après son passage et de se rappeler qu'il s'agit de pièces communes dont tout le monde veut profiter.

**Article 3 Droits, règles et sanctions**

Au sein de notre structure, chacun a des droits mais aussi des règles à respecter pour que tout se déroule au mieux.

**1) Droits**

Pierre d'Angle, son personnel et ses bénévoles s'engagent à respecter chaque usager ainsi que ses droits. Pierre d'Angle accueille ses usagers sans aucune discrimination sur la base de considérations, politiques, linguistiques, culturelles, raciales, philosophiques, religieuses ou d'orientation sexuelle.

Chacun peut accéder aux services proposés aux conditions mentionnées ci-dessus.

## 2) Règles

Afin de profiter des services proposés, il est attendu de chacun qu'il respecte les règles suivantes à l'intérieur de l'institution :

- Il est possible de fumer uniquement dans la cour
- Il est interdit de manger dans les dortoirs
- Il est interdit de dormir dans la salle d'accueil ou la cour
- Il est interdit de déplacer les lits, matelas, couvertures, draps et le mobilier
- Les animaux de compagnie sont interdits
- Il est interdit de tricher pour gagner un accès aux services
- On ne peut pas perturber le calme et empêcher le sommeil des autres
- Il est interdit de boire de l'alcool
- Il est interdit de consommer de la drogue ou des substances dangereuses
- Il est interdit de dégrader les bâtiments et le matériel
- Il est interdit d'insulter, se bagarrer ou prononcer des menaces, aussi bien envers les autres usagers, qu'envers le personnel de l'institution
- il est interdit de tenir des propos racistes
- On ne peut pas filmer ni les usagers, ni le personnel
- Il est interdit de voler
- Il est interdit de sortir et revenir lors de la même nuit
- Il est demandé à l'utilisateur de faire son lit et de dormir dans les draps et couvertures qui sont mis à disposition
- Les draps et couvertures ne peuvent être utilisés que pour dormir
- Le matin il est demandé à l'utilisateur de plier ces couvertures sur le lit, de déposer l'oreiller sur le lit et de mettre les draps sales dans les sacs mis à disposition près des dortoirs.
- Les usagers ne peuvent pas laisser leurs objets personnels et sacs dans les locaux quand ils quittent Pierre d'Angle.
- Il est demandé aux usagers de suivre les consignes des éducateurs

## 3) Sanctions

En cas de non-respect des règles, des sanctions peuvent être prises. Les sanctions varient entre une nuit/un jour d'exclusion jusqu'à l'exclusion définitive des services de l'institution.

Les sanctions prennent cours au moment de leur l'annonce. Les travailleurs sociaux décident et appliquent la sanction. Les sanctions plus longues que 10 nuits/jours sont discutées en réunion d'équipe. Tout l'équipe est solidaire dans la décision et l'application de sanctions. Après une sanction de minimum un mois, vous devez rencontrer un travailleur ou la direction avant de pouvoir bénéficier à nouveau des services de l'institution.

#### **Article 4 Secret professionnel**

Chaque travailleur est tenu 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.

Le travailleur s'engage à respecter le secret professionnel, tant au cours de son contrat qu'après cessation de celui-ci.

#### **Article 5 Utilisation des données**

Seul dans le cadre d'un accompagnement par notre service social ou notre service logement certaines données personnelles seront demandées. Celle-ci ne seront ni vérifiées ni partagées sans accord préalable ou sans anonymisation. Il est également possible de changer toute donnée inexacte si la personne concernée le demande. Le fait de refuser de partager ses données n'enlève aucun droit à l'accès aux différents services.

Les données dont nous disposons sont sécurisées et ne sont disponibles que pour le service social ou le service logement. Uniquement les données nécessaires à la réalisation d'une mission dans le cadre d'un accompagnement social seront partagées. Les personnes ayant accès aux données sont soumises au secret professionnel. Et ont signé une déclaration de confidentialité.

Si des données sont partagées elles le sont selon les règles décrites dans la législation et pour fournir le meilleur accompagnement possible. Ce partage sera toujours communiqué. Si une opposition ferme à ce partage est faite, il est nécessaire d'en discuter pour trouver la meilleure solution.

Chaque personne a le droit de consulter son dossier et de savoir qui y a eu accès.

Si vous ne vous présentez plus au service social, les informations seront détruites après 5 ans.

Ces données seront conservées et traitées en accord avec la réglementation RGPD. Si l'utilisateur estime que ses droits relatifs au traitement des données ne sont pas respectés. Il peut adresser une plainte à la commission de contrôle bruxelloise. Il doit justifier son identité et un intérêt afin que sa plainte soit recevable.

#### **Art. 6 Recours et plainte**

Chaque décision prise par l'ASBL Pierre d'Angle, ou un de ses travailleurs qui est défavorable à l'utilisateur peut faire l'objet d'un recours ou d'une plainte. La procédure à suivre est la suivante :

Pour formuler une plainte officielle, vous pouvez vous adresser aux travailleurs sociaux, verbalement ou par écrit (mail ou en utilisant le formulaire de plainte), ceci maximum 15 jours après les faits. Le travailleur notera votre plainte sur le formulaire et la transmettra sous enveloppe fermée à la direction. La plainte sera examinée en réunion d'équipe. La réponse vous sera donnée après la réunion, verbalement ou par écrit.

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez prendre contact avec la direction (via un éducateur ou par téléphone). La direction examinera votre demande et rendra sa réponse verbalement et par écrit.

Si vous n'êtes pas encore satisfait, vous pouvez envoyer ou déposer une plainte écrite au président de l'association. Le conseil d'administration statuera et vous rendra la réponse par écrit, dans les 4 semaines.

Si la procédure interne n'est pas possible ou que celle-ci ne paraît pas équitable à l'utilisateur, celui-ci peut toujours introduire une plainte auprès de la Commission communautaire commune. Cette plainte peut être introduite par lettre ou en ligne. Les coordonnées de la COCOM sont disponibles en fin de document.

### **Art. 7 Vols**

L'association n'est pas responsable des vols à l'intérieur de la structure. Des consignes sont à votre disposition pour sécuriser vos effets personnels. Nous vous conseillons fortement de les utiliser.

### **Article 8 Domiciliation**

Il est interdit de se domicilier à l'adresse de l'ASBL Pierre d'Angle.

**Contacts divers**

**Coordinateur/directeur /Président de Pierre d'Angle:** direction@pierredangle.be

**Coordinateur de l'intégrateur de services régional :** CIRB (Centre d'informatique pour la Région Bruxelloise)

Avenue des Arts,21 1000 Bruxelles

Tél : 00 32 2 282 47 70 Fax : 00 32 2 230 31 07

**Commission communautaire commune de Bruxelles - Capitale :**

Rue Belliard 71, boîte 1 1040 Bruxelles

Tél. : 02 502 60 01

<https://www.ccc-ggc.brussels/fr/contact>

**Alain Maron, Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale (santé et action sociale):**

Botanic Building, Boulevard Saint-Lazare, 10 - 11e étage 1210 Bruxelles

+32 (0)2 506 34 11

info.maron@gov.brussels

**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

**Bruss'help, coordinateur des dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion en Région bruxelloise :**

Rue de l'association,15 1000 - Bruxelles

02/880.86.89

info@brusshelp.org

**Commission de contrôle bruxelloise :**

Avenue des Arts, 21 1000 Bruxelles

Tél : 00 32 2 282 47 70 Fax : 00 32 2 230 31 07

customer@cirb.brussels