

## RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

### DoucheFLUX HOUSING FIRST – septembre 2023.

---

Ce Règlement d'Ordre Intérieur est destiné aux personnes sans-chez soi suivies par DoucheFLUX et est porté à leur connaissance par :

- Sa publication sur le site internet de DoucheFLUX ;
- La communication proactive directe par les travailleurs-ses-x de DoucheFLUX, pour la bonne information des usagers, dans les conditions les plus optimales rencontrées sur le terrain ;
- La remise de cartes de visites (mentionnant le site internet) lors des contacts avec les travailleurs-ses-x de DoucheFLUX ;
- Sa remise lors de la signature de convention(s) d'accompagnement.

---

## I. Statut juridique, but et missions

---

**ART 1 :** Conformément à ses statuts, « DoucheFLUX » est une association sans but lucratif enregistrée à la BCE sous le n°0841.390.074.

**ART 2 :** L'association poursuit les buts désintéressés suivants :

- **Mission :** DoucheFLUX lutte pour la fin du sans-chez-soirisme et propose des accompagnements sur mesure à des personnes avec ou sans papiers, avec ou sans chez-soi, d'ici ou d'ailleurs afin de faciliter l'accès à leurs droits
- **Vision :** Agir pour la fin du sans-chez-soirisme et lutter contre l'idée qu'il est une fatalité.
- **Valeurs :**
  - > **Autonomie :** Travailler ensemble à l'autonomie de chacun-e, en reconnaissant la capacité de décider pour soi. Fournir des efforts personnalisés pour faciliter l'émancipation individuelle.
  - > **Transparence :** DoucheFLUX favorise la confiance et l'engagement mutuel en rendant lisible son fonctionnement vis-à-vis des équipes, des publics et des partenaires, explicite les engagements et obligations, motive les décisions et définit les rôles et responsabilités de chacun-e.
  - > **Coopération :** Mobiliser des ressources, des talents et des expertises, tisser des liens, saisir des opportunités et créer des synergies tant avec les partenaires que dans l'accompagnement des bénéficiaires, dans un esprit de confiance et de respect mutuel.
  - > **Pugnacité :** Avoir le courage de ses intuitions soci(ét)ales, de ses perceptions sensibles et de ses choix politiques. S'engager en endurance et en ténacité, quitte, parfois, à exiger l'« impossible », qui n'est que du « possible » (temporairement) à contre-courant.

- > **Agilité** : Cultiver la capacité à s'adapter au changement. Refuser de rester figé dans ses idées et pratiques. Veiller toujours à conserver une continuité stratégique, opérationnelle et humaine.
- > **Inconditionnalité** : La porte de DoucheFLUX est ouverte à toutes et tous, avec ou sans papiers, d'ici ou d'ailleurs, sur ou sans rendez-vous, avec ou sans demande explicite. Promouvoir l'inconditionnalité signifie privilégier l'écoute, l'empathie et la tolérance, ne pas d'emblée juger ou diagnostiquer, accepter de ne pas comprendre et de se remettre en question.

**ART 3** : Les missions d'insertion de l'arrêté du 9 mai 2019 du Collège réuni relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion poursuivies par DoucheFLUX se réalisent au travers de différents moyens :

Dans le cadre du Housing First, l'asbl DoucheFLUX organise un service qui a pour objet de chercher et de procurer l'accès immédiat à un logement stable à une personne sans abri et de lui proposer un accompagnement psychosocial facultatif

Dans le cadre du Housing First, l'asbl DoucheFLUX assure les missions suivantes :

- Rechercher des logements en faveur de personnes sans chez-soi ;
- Proposer ses services aux personnes sans chez-soi vivant en rue ou en hébergement d'urgence et ayant vécu en rue ou en hébergement d'urgence pendant au moins six mois durant les deux dernières années ou pendant au moins un an durant les trois dernières années, et présentant un cumul de problématiques psycho-médico-sociales ;
- Proposer aux personnes sans chez-soi rencontrées des logements qui répondent aux normes relatives à la salubrité et à l'équipement des logements fixées par l'ordonnance du 17 juillet 2003 portant le Code bruxellois du Logement, soit en les accompagnant dans la conclusion d'un contrat de location avec un tiers propriétaire, soit en concluant avec la personne sans chez-soi un contrat de location ou de sous-location ;
- Assurer un accompagnement intensif et de soutien de ces usagers ;
- Assurer un accompagnement à la recherche d'un logement mieux adapté et durable.

L'accompagnement, intensif et de soutien consiste en :

- Un accompagnement psychosocial afin d'aider l'utilisateur à retrouver son autonomie ou à traverser des épreuves difficiles ;
- Un accompagnement budgétaire afin d'aider l'utilisateur à gérer son budget, le cas échéant en concluant des partenariats avec des centres de médiation de dettes ;
- Un accompagnement administratif visant à aider l'utilisateur à recouvrer ses droits sociaux ou à trouver un emploi ;
- Un accompagnement médical et/ou psychologique adapté ;
- Un accompagnement visant la réduction des risques.

**ART 4** : Selon la définition établie par le service, est sans chez-soi toute personne se trouvant dans un état de fragilité à plusieurs niveaux (personnel, psychique, relationnel, social, juridique, de santé, de logement, ...) qui rend difficile la mobilisation de ses ressources personnelles et des ressources de l'environnement.

La multiplicité des problématiques auxquelles il est confronté se caractérise par l'absence de logement ou d'investissement de celui-ci.

Peuvent être assimilés aux sans chez-soi les habitants de la rue, c'est-à-dire les personnes qui disposent d'un logement mais qui, confrontés à l'état de fragilité décrit ci-dessus, investissent la rue comme lieu de vie.

---

## II. Règles déontologiques

---

**ART 5 :** Le service s'adresse aux personnes vivant habituellement en rue sans distinction d'ordre sexuel, politique, culturel, racial, philosophique, religieux ou d'orientation sexuelle.

**ART 6 :** Le service assure l'accompagnement des personnes en français ou en néerlandais, selon le choix linguistique de celles-ci.

**ART 7 :** Le centre garantit les droits et les devoirs des parties dans le respect de la dignité de la personne sans chez-soi et du secret professionnel.

**ART 8 :** Tout intervenant travaillant pour le service, à quelque titre que ce soit, est tenu au respect du secret professionnel et du devoir de discrétion relatif à l'ensemble des informations internes et externes dont il a connaissance dans l'exercice de sa fonction.

Tout intervenant travaillant pour le service, à quelque titre que ce soit, s'engage à respecter le secret professionnel, tant au cours du contrat qu'après cessation de celui-ci.

**ART 9 :** L'anonymat est garanti aux habitants de la rue avec lesquels le service entre en contact et qui souhaitent le conserver.

**ART 10 :** Dans le cadre d'un meilleur accompagnement et de la création d'un dossier social, certaines données personnelles peuvent être demandées aux personnes sans chez-soi. Celles-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 ces données n'enlève aucun droit à l'accès aux différents services.

Les données dont nous disposons sont sécurisées et ne peuvent être disponibles que pour les personnes qui suivent le dossier de la personne sans chez-soi. Uniquement les données nécessaires à la réalisation d'une mission seront partagées. Les personnes ayant accès aux données sont soumises au secret professionnel.

Les données partagées le sont uniquement pour respecter la loi 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 accès. Ces données sont conservées pendant 36 mois. Ces données seront conservées et traitées en accord avec la réglementation RGPD.

Si la personne sans chez-soi estime que ses droits relatifs aux traitements des données ne sont pas respectés, elle peut adresser une plainte à la commission de contrôle bruxelloise. Elle doit justifier son identité et un intérêt afin que sa plainte soit recevable.

---

## III. Qualité du service et organisation de l'accompagnement

---

**ART 11 :** Aucune participation financière n'est attendue des personnes sans chez-soi pour la délivrance de nos services.

**ART 12 :** Le centre dispense son aide directe en rue aux personnes sans chez-soi durant, au minimum, 20 heures par semaine et par équivalent temps plein.

**ART 13 :** Le centre est joignable téléphoniquement pendant au moins 10 heures par semaine et met en place un système de contact ou de messagerie permettant au bénéficiaire de laisser un message 24 heures sur 24.

**ART 14** : le centre dispense son aide directe en semaine et journée uniquement. Principalement de 9h à 17h, mais reste accessible par téléphone et via une messagerie 24/24 7/7 aux numéros suivants : 0473 22 95 16 / 0470 96 78 22 / 0484 21 61 85.

---

## IV. Modalités de recours des habitants de la rue

---

**ART 15** : Chaque décision prise par DoucheFLUX ou un de ses travailleurs qui est défavorable à l'usager peut faire l'objet d'un recours ou d'une plainte. DoucheFLUX dispose d'une procédure d'enregistrement et de traitement des plaintes précisant les modalités d'introduction des plaintes, d'appréciation de leur recevabilité, de leur traitement et de la communication de leur résultat aux personnes sans chez-soi.

Pour que la plainte soit jugée recevable, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Elle doit être introduite endéans les 6 mois suivant les faits ou la décision ou la prise de connaissance des faits ou de la décision qui font l'objet de la plainte.
- Le ou la bénéficiaire doit avoir un lien direct avec le motif de la plainte.
- La plainte doit découler d'un fait ou d'une décision qui entraîne un effet négatif pour l'usager.

### Si la plainte concerne un travailleur

- Une plainte est émise et répond aux critères de recevabilité.
- Le ou la travailleur-euse concerné par la plainte est informé par la direction.
- La direction contacte le ou la bénéficiaire par téléphone pour clarifier sa plainte/demande.
- Un bref compte rendu de cet entretien est transcrit dans un document stocké dans un dossier « Plaintes » en mentionnant si en conclusion le bénéficiaire désire bel et bien déposer une plainte ou s'il se satisfait de l'échange téléphonique, des explications fournies et d'éventuelles mesures annoncées.
- Si lors de l'entretien téléphonique le ou la bénéficiaire confirme vouloir introduire une plainte ou si un entretien téléphonique est impossible, celui-ci/celle-ci est invité-e à un entretien plus complet (éventuellement avec la personne qui la suit mais en tout cas avec la direction) dont la direction établit un pv qu'il/elle enregistre également dans le dossier. Le ou la bénéficiaire est informé-e de la procédure (en ce compris de la nécessité de prévoir une possibilité de conciliation). La direction s'assure que le ou la bénéficiaire puisse prendre connaissance du contenu du PV. Il informe le ou la bénéficiaire que ce contenu va être communiqué au travailleur.
- La direction organise un entretien avec le ou la travailleur-euse à qui se rapporte la plainte, lui fait part du contenu de la plainte, écoute sa version et en fait un pv, joint au dossier.
- Si le ou la bénéficiaire ou si la travailleuse ou le travailleur est demandeur.se : au moins un entretien de médiation est organisé. Les PV de ces entretiens sont joints au dossier.
- Si une faute professionnelle par le ou la travailleur-euse peut clairement être établie, un entretien de fonctionnement avec la direction est organisé. Lors de cet entretien doivent être abordées les mesures qui permettront d'éviter cette faute à l'avenir. Le pv de cet entretien est joint au dossier personnel du travailleur. En cas de faute grave établie, l'asbl pourrait prendre des mesures plus élevées.
- Si la plainte est considérée comme infondée, un retour sera fait par la coordination au ou à la bénéficiaire et la non-responsabilité du travailleur ou de la travailleuse sera clarifié.

**Si la plainte concerne la coordination ou l'institution.**

La même procédure est suivie mais le rôle de la direction est alors pris en charge par les autres directions ou par un·e administrateur·trice.

**Procédure de plainte externe.**

Si le ou la bénéficiaire estime que sa plainte ne sera pas traitée ou ne le sera pas de manière équitable. Il ou elle peut envoyer une plainte externe à la Commission Communautaire : Rue Belliard 71, boîte 1 1040 Bruxelles  
Tél. : 02 502 60 01

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

Le formulaire de plainte et la description de la procédure de traitement des plaintes sont accessibles à partir du site internet de DoucheFLUX et annexés au présent ROI.

---

## V. Renseignements administratifs

---

**ART 16 :** Le service est en cours d'agrément pour les missions d'insertion de Housing First.

**ART 17 :** Les coordonnées de l'administration et des Ministres sont les suivantes :

- 1) Administration de la Commission communautaire commune : Rue Belliard, 71/1 à 1040 Bruxelles.
- 2) 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 (11<sup>e</sup> étage) à 1210 Saint-Josse-Ten-Noode. Tél. : 0032 (0)2 506 34 11 - [info.maron@gov.brussels](mailto:info.maron@gov.brussels)
- 3) Madame la Ministre Elke Van den Brandt, Membre du Collège Réuni de la Commission communautaire commune, compétente pour la politique de l'Aide aux personnes : Botanic Building, Boulevard Saint-Lazare, 10 (13<sup>ème</sup> étage) à 1210 Saint-Josse-Ten-Noode. Tél. : 0032 (0)2 517 13 33 - [info.vandenbrandt@gov.brussels](mailto:info.vandenbrandt@gov.brussels)

**ART 18 :** Les coordonnées de FIDUS, l'intégrateur de services régional sont les suivantes : Avenue des Arts, 21 à 1000 Bruxelles - Tél : 0032.(0)2.282.47.70 - [customer@cirb.brussels](mailto:customer@cirb.brussels)

**ART 19 :** Les coordonnées de Bruss'help, le coordinateur des dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion en Région bruxelloise sont les suivantes :

Rue de l'Association, 15 à 1000 – Bruxelles. Tél : 0032. (0)2.219.78.00 – [info@brusshelp.org](mailto:info@brusshelp.org)  
Tél : 0032. (0)2.880.86.89 - [orientation@brusshelp.org](mailto:orientation@brusshelp.org) – service orientation

**ART 20 :** Le numéro d'appel d'urgence sociale (New Samusocial) est le suivant : 0800.99.340.

**ART 21 :** Les coordonnées de la Commission de Contrôle Bruxelloise sont les suivantes : Avenue des Arts, 21 à 1000 Bruxelles. Tél : 0032 (0)2.282.47.70 - [customer@cirb.brussels](mailto:customer@cirb.brussels)

**ART 22 :**

- 1) Ont été élus en qualité d'administrateurs de l'asbl DoucheFLUX : Hülya Cakir, Jamie Lee Fossion, Baudouin Hubert, Geneviève Kahn, Danielle Nootens, Els Rochette, Christine van Oldeneel. Le conseil d'administration peut être contacté au siège social de l'association :  
Rue des vétérinaires 84, 1070 Bruxelles. Tél : 0032 (2) 319 58 27.
- 2) Monsieur Benjamin Brooke, directeur de l'association :  
Rue des vétérinaires 84, 1070 Bruxelles - Tél : 0032 (2) 319 58 27.

**ART 23** : Les coordonnées précises des organisations représentatives des travailleurs sont les suivantes (ordre alphabétique) :

- > CGSLB : Boulevard Baudouin, 9 à 1000 Bruxelles – Tél : 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 – Tél : 0032. (0)2. 552.03.31.

**Signature de l'organe d'administration**

**Signature du directeur**