

# RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Statut juridique et présentation	2
Missions	2
Droits et règles	6
Secret professionnel	8
Utilisation des données	8
Recours et plainte	9

# Bonjour à tous·tes & soyez les bienvenu·e·s

Afin que tous·tes puissions, au mieux, profiter des installations et des services de DoucheFLUX, 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 s'applique aux usager·ère·s.

Le Règlement d'ordre intérieur est porté à la connaissance des usager·ère·s lors de la création de la carte d'identification lui donnant accès à nos locaux, services et activités. En obtenant cette carte, il·elle s'engage à le respecter.

## 1. Statut juridique et présentation

---

L'ASBL DoucheFLUX est un centre de jour en cours d'agrément offrant des services de première nécessité (douches, lessives, consignes, accès à internet...) et une multitude d'activités redonnant confiance en soi et dignité aux personnes en grande précarité sociale.

Le centre de jour est ouvert du mardi au vendredi de 8h30 à 16h00 et le samedi de 10h30 à 15h. Le mercredi, l'accès est réservé aux femmes. Le centre de jour est fermé les jours fériés.

Les services administratifs sont joignables du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 à l'exception des jours fériés.

## 2. Missions

---

### Les missions poursuivies par DoucheFLUX se font au travers de différents services d'aide à la vie quotidienne

---

#### 1. Les services d'aide à la vie quotidienne payants

- Une douche (1 €)
- Une consigne individuelle, outre le local sécurisé (1€, 1,50€, 2€/semaine, selon la taille de la consigne ; 4€ pour une clef de consigne perdue ou cassée)
- Un service de blanchisserie (1€/3kg ; max.3kg par personne)

## 2. Les services d'aides à la vie quotidienne gratuits

Les différents services, équipements et salles suivants sont disponibles et gratuits aux horaires d'ouverture du centre de jour :

- Des toilettes.
- Un foyer : accessible à tout·e·s usager·ère·s.
- Accès au wifi, à un ordinateur (selon disponibilité).
- Espace pour les entretiens privés : lorsqu'un usager·ère·s doit s'entretenir avec un·e travailleur·euse un espace d'entretien privé est accessible.

Il est demandé à tou·t·e·s de veiller à la propreté des lieux et de se rappeler qu'il s'agit d'espaces partagés dont tout le monde doit pouvoir profiter.

---

### Accompagnement psychosocial et administratif

---

#### *Un accompagnement psychosocial et administratif*

Ce service propose une écoute et un accompagnement individuel d'une durée variable avec des assistant·e·s sociaux·ales dépendant des besoins de la personne et de la disponibilité du personnel.

#### Conditions d'accès et horaires

- Une permanence est disponible sans rendez-vous. Il est nécessaire de se présenter à l'accueil pour prendre un ticket.
- Une prise de rendez-vous est également possible. Elle peut se faire à l'accueil ou directement avec les assistant·e·s sociaux·ales.
- Ce service est disponible pendant les heures d'ouverture du centre de jour, excepté le samedi.
- Ce service est gratuit.

#### *Un accompagnement psychologique*

Ce service propose une écoute et un accompagnement individuel par un·e psychologue. Le·la psychologue peut également orienter les personnes vers d'autres services externes.

#### Conditions d'accès et horaires

- Ce service est disponible pendant les heures d'ouverture du centre de jour, excepté le samedi.
- Ce service est gratuit.

---

## Des soins infirmiers

---

### *Infirmier-ière*

Un-e infirmier-ière offre des soins médicaux de base et oriente vers un-e docteur-e en cas de nécessité. Il-elle travaille en étroite collaboration avec les assistant-e-s sociaux-ales qui accompagnent les personnes pour le volet administratif des soins médicaux.

#### Conditions d'accès

- Mardi, jeudi et vendredi de 9h à 12h : ouvert à tou-te-s.
- Mercredi de 9h à 12h : uniquement accessible aux femmes.
- Service disponible sans rendez-vous. Il est nécessaire de se présenter à l'accueil pour prendre un ticket.
- Une prise de rendez-vous est également possible. La prise de rendez-vous se fait à l'accueil ou directement avec l'infirmièr-e.
- Ce service est gratuit.

### *Ophthalmologue*

- Un samedi par mois de 10h30 à 12h.
- Ce service est gratuit.

### *Opticien-ne*

- Chaque 2<sup>ème</sup> jeudi du mois, de 10h à 13h30
- Pour un service optimal, il faut maîtriser le français, le néerlandais ou l'anglais, sinon : prière de venir avec une personne capable de traduire
- Inscription obligatoire à l'accueil ou par téléphone
- Prix : 1,00 €

---

## Des soins de bien-être

---

### *Coiffure*

- Uniquement pour les femmes : mercredi de 11h à 14h30
- Inscription le jour-même à l'accueil à partir de 8h30
- Prix : 1 €

### *Manucure*

- Uniquement pour les femmes : mercredi de 10h à 12h00
- Inscription le jour-même à l'accueil à partir de 8h30
- Ce service est gratuit.

### *Kinésithérapie*

- Le mardi de 12h45 à 15h45 pour tou·te·s.
- Le mercredi de 14h00 à 16h00 réservé aux femmes.
- Le samedi de 10h30 à 13h30 pour tou·te·s.
- Ce service est gratuit.

### *Bain de pieds*

- Un samedi par mois de 10h30 à 12h.
- Accessible sans rendez-vous.
- Ce service est gratuit.

---

## Une action visant l'épanouissement culturel et social

---

DoucheFLUX propose une multitude d'activités redonnant confiance en soi et dignité aux personnes en grande précarité sociale.

Le planning des activités est disponible à l'accueil et sur le site de DoucheFLUX.

Les activités sont gratuites et accessibles à tou·te·s durant les horaires d'ouverture du centre de jour selon le nombre de places disponibles. Le mercredi les activités sont réservées exclusivement aux femmes.

## 3. Droits et règles

---

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

### 1. Droits

DoucheFLUX, son personnel et ses bénévoles s'engagent à respecter chaque usager-ère ainsi que ses droits sans aucune discrimination. Chacun-e peut accéder aux services proposés aux conditions mentionnées ci-dessus.

### 2. Règles

#### Il est demandé aux usager-ère-s

- D'adopter un comportement coopératif et respectueux.
- De respecter toutes les convictions philosophiques, politiques et religieuses.
- De respecter le matériel, de le restituer en parfait état après utilisation et de ne pas l'utiliser à des fins personnelles.
- De veiller à la propreté des lieux, à l'intérieur, à l'extérieur et aux abords du bâtiment, et de laisser les espaces propres après leur utilisation.
- De veiller sur leurs effets personnels. DoucheFLUX décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.
- D'avoir un usage raisonnable du volume sonore des appareils électroniques.
- De respecter les règles en matière de sécurité.
- De respecter les normes d'hygiène.
- Aux propriétaires d'animaux de compagnie de les tenir en laisse et de les conduire impérativement au chenil situé sur la terrasse arrière du rez-de-chaussée.

#### Il est interdit

- D'exercer toute forme de violence ou de maltraitance, tant physique que verbale.
- D'avoir des propos et/ou gestes racistes et/ou sexistes.
- D'adopter un comportement contraire aux valeurs de DoucheFLUX (autonomie, coopération, mixité, respect, transparence et combativité) ou nuisible au bon fonctionnement de l'association.
- De crier à l'intérieur, à l'extérieur et aux abords du bâtiment.
- De fumer dans le bâtiment.
- De préparer, consommer ou de vendre de l'alcool ou de la drogue à l'intérieur et aux abords du bâtiment. En fonction de la situation, l'équipe se réserve le droit de considérer certains médicaments comme des drogues.
- De se rendre coupable de vol, recel ou trafic.
- De disposer d'armes (ou tout autre objet pouvant être utilisé pour menacer ou blesser).
- D'accéder aux locaux réservés au personnel et/ou bénévoles.
- D'entreposer des bicyclettes à l'intérieur du bâtiment.
- D'entreposer des sacs / valises / affaires (hors consignes).

- D'utiliser les coordonnées personnelles des employé·e·s et/ou bénévoles à d'autres fins que celles liées au bon fonctionnement de DoucheFLUX.

### Il est rappelé

- Que les services payants sont payables d'avance et en espèces et que DoucheFLUX ne fait en aucun cas crédit.
- Les animaux de compagnie sont autorisés. Lorsque le-la propriétaire de l'animal de compagnie profite des services, comme la douche ou les soins infirmiers, ce dernier doit être mis dans le chenil prévu à cet effet.
- Que le personnel se réserve le droit de refuser l'entrée en cas d'état d'ébriété ou sous influence de substances illicites ne permettant pas le respect des règles édictées ci-dessus.

## 3. Sanctions

En cas de non-respect des règles, les sanctions suivantes seront applicables.

Fait / Comportement	1 <sup>ère</sup> fois	Récidive
Non-respect du matériel, des locaux, nuisances sonores, attitude verbale et/ou physique agressive légère (intimidation....), de préparer de l'alcool ou de la drogue à l'intérieur.	<b>Avertissement</b>	<b>Exclusion 24h</b>
Insulte adressée (racisme, homophobie, sexisme...), possession d'arme, incitation à la violence,	<b>Exclusion 24h</b>	<b>Exclusion 7 jours</b>
Consommation de produit stupéfiant et alcool	<b>Exclusion 7 jours</b>	<b>Exclusion 1 mois</b>
Menace et violence physique entre bénéficiaires, vol	<b>Exclusion 1 mois</b>	<b>Exclusion 3 mois</b>
Vente de produit stupéfiant, dommages importants sur le bâtiment/le matériel	<b>Exclusion 3 mois</b>	<b>Exclusion 6 mois</b>
Menace, harcèlement et/ou agression physique avec ou sans blessure envers le personnel et/ou dégradation du matériel qui nécessite l'appel aux forces de l'ordre, attouchement	<b>Exclusion 6 mois</b>	<b>Exclusion définitive</b>
Aggression sexuelle, agression physique avec une arme blanche envers le personnel avec ou sans blessure/ITT avec ou sans dégradation du matériel	<b>Exclusion définitive</b>	
Non-respect de la sanction	<b>Doublement de la sanction</b>	

En cas de non-respect des règles énoncées, vous risquez une exclusion immédiate des lieux, ensuite selon la nature de la sanction elle vous sera annoncée comme suit :

- Pour les sanctions de moins ou égales à un mois d'exclusion, elles vous seront notifiées verbalement et/ou par lettre remise en main propre directement après les faits.

- Pour les sanctions comprises entre un et six mois : elles seront d’abord discutées et décidées lors d’une réunion d’équipe, 7 jours maximum après les faits, avant de vous être notifiées verbalement et/ou par lettre remise en main propre.
- Pour les sanctions de plus de six mois et les exclusions définitives : elles seront d’abord discutées et décidées lors d’une réunion d’équipe avec la direction, 7 jours maximum après les faits, avant de vous être notifiées verbalement et/ou par lettre remise en main propre.

Il est rappelé que les travailleurs, bénévoles ou les usager-ères sont en droit d’exercer leur droit de porter plainte auprès des institutions compétentes.

## 4. Secret professionnel

---

Chaque personne aidant DoucheFLUX à réaliser ses missions est tenue de respecter la confidentialité qui s’applique à l’ensemble des informations internes et externes dont il a connaissance dans l’exercice de sa fonction.

Ces personnes s’engagent également à respecter le secret professionnel et le RGPD (à savoir le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l’égard du traitement des données à caractère personnel), tant au cours du contrat qu’après cessation de celui-ci.

## 5. Utilisation des données

---

Dans le cadre de ses activités, DoucheFLUX collecte une série de données personnelles dont notamment : nom, prénom, adresse, mail, téléphone, date de naissance, genre, situation familiale, statut administratif, sexe, genre, etc. (ci-après « les données »). Par ailleurs, moyennant consentement écrit, des photos, des vidéos, ou des enregistrements audios sont également des données personnelles qui sont collectées, et qui sont donc concernée lorsqu’il est fait mention ci-après des termes « les données ».

Ces données sont soumises aux principes généraux du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l’égard du traitement des données à caractère personnel (ci-après « RGPD »).

Dans ce cadre, DoucheFLUX garantit que ces données sont collectées dans le cadre de sa mission, à savoir l’amélioration des conditions d’existence de personnes vivant dans la précarité, et qu’en aucun cas elles ne seront utilisées à d’autres fins.

DoucheFLUX s’engage également à prendre toutes les mesures afin d’éviter l’utilisation détournée ou frauduleuse de ces données et à prendre toutes précautions pour préserver la sécurité physique et numérique de ces données.

Les données sont conservées durant un maximum de 20 années à compter de la fin du suivi et ne seront en aucun cas divulguées ou transmises à des tiers.

Toutes les personnes travaillant pour DoucheFLUX ou participant à la réalisation des activités de DoucheFLUX (salariés, volontaires ou autres prestataires) sont tenues, tant au cours de leur convention qu’après la cessation de



celle-ci, de divulguer à qui que ce soit ou d'utiliser à son profit personnel (directement ou indirectement) les données auxquelles elle a accès en raison de sa fonction au sein de DoucheFLUX.

Par ailleurs, ces personnes ont l'obligation, conformément au RGPD, de prendre toutes précautions conformes aux usages dans le cadre de sa fonction afin de protéger la confidentialité des informations auxquelles il a accès, et en particulier d'empêcher qu'elles ne soient communiquées à des personnes non expressément autorisées à recevoir ces informations.

En vertu du RGPD, chaque bénéficiaire des services de DoucheFLUX dispose à tout moment des droits suivants : droit d'accès et d'information, droit de rectification, droit à l'effacement, droit à la limitation, et droit d'opposition.

Le bénéficiaire désirant faire usage de l'un des droits exposés ci-dessus peut contacter le délégué à la protection des données de DoucheFLUX via :

Si une demande est adressée au délégué à la protection des données, elle doit être accompagnée d'une preuve de son identité, notamment par la production de sa carte d'identité. DoucheFLUX est tenu de fournir les informations sur les mesures prises à la suite de la demande, dans les meilleurs délais et en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

Pour plus d'informations concernant l'application du RGPD par DoucheFLUX, voir la politique de protection des données, disponible via l'adresse suivante : <https://doucheflux.be/>

## 6. Recours et plainte

---

Chaque décision prise par DoucheFLUX ou un-e de ses travailleur-euse-s qui est défavorable à l'usager-ère peut faire l'objet d'un recours ou d'une plainte. La procédure à suivre est la suivante :

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

- 1) Elle doit être introduite endéans les 3 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.
- 2) L'usager-ère doit avoir un lien direct avec le motif de la plainte.
- 3) La plainte doit découler d'un fait ou d'une décision qui entraîne un effet négatif pour l'usager-ère.
- 4) Le formulaire de plainte doit être complété par l'usager-ère en y indiquant son nom, son prénom et la date à laquelle le(s) fait(s) ou la décision entraînant la plainte s'est (ce sont) produit(s).
- 5) Le formulaire doit être daté et signé
- 6) Le formulaire de plainte doit être déposée à l'accueil ou envoyé par email à l'adresse [info@doucheflux.be](mailto:info@doucheflux.be)
- 7) L'usager-ère reçoit un accusé de réception et une copie de sa plainte.

### 6.2 Si la plainte concerne un-e travailleur-euse

- 1) Une plainte est émise et répond aux critères de recevabilité cités ci-dessus.
- 2) Le travailleur ou la travailleuse concernée est informé par la coordination, qui informe également la direction.
- 3) La coordination contacte le ou la bénéficiaire par téléphone pour clarifier sa plainte/demande.

- 4) 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 par la coordination.
- 5) Si 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 coordination) dont la coordination établit un pv qu'il enregistre également dans le dossier. Le ou la bénéficiaire est informée par la coordination de la procédure (en ce compris de la nécessité de prévoir une possibilité de conciliation) et recroît le contenu du PV, qui est également communiqué au travailleur.
- 6) La coordination 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 qui est joint au dossier.
- 7) Dans la mesure où le ou la bénéficiaire est demandeur-se : au moins un entretien de médiation est organisé.
- 8) Les PV de ces entretiens sont joints au dossier.
- 9) Si une faute professionnelle par le ou la travailleur-euse peut clairement être établie, un entretien de fonctionnement avec la coordination et 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 enlevées.

### 6.3 Si la plainte concerne la coordination ou l'institution

La même procédure est suivie mais le rôle de la coordination est alors pris en charge par la direction ou si la plainte concerne la direction, son rôle est pris par un.e administrateur-trice.

### 6.4 Recours- Procédure de plainte externe

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 (COCOM). Cette plainte peut être introduite par lettre à l'adresse : Rue Belliard 71, boîte 1 1040 Bruxelles (tel: 02/502.60.01). Ou en ligne via le lien suivant: <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/contact>

# Contacts divers

## Directeur de DoucheFLUX

Benjamin Brooke benjamin.brooke@doucheflux.be

## Coordinateur de l'intégrateur de services régional : CIRB

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](mailto: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](mailto: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](mailto:info@brusshelp.org)

## Numéro d'appel d'urgence sociale (Samu Social) : 0800 99 340

## 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](mailto:customer@cirb.brussels)

## Organisations représentatives des travailleurs-euses : /

Signature du/de la directeur·trice