

HOUSING FIRST – INFIRMIERS DE RUE

Convention d'accompagnement

NOM & PRENOM	
DATE D'ENTREE	
ADRESSE	
ASSISTANT SOCIAL	
EQUIPE D'ACCOMPAGNEMENT	
RESPONSABLE LOGEMENT	

Le logement est un droit fondamental, c'est pourquoi, le **projet Housing First** donne accès à un logement à des personnes sans-abri en situation d'urgence sociale et/ou présentant des difficultés multiples, rendant l'accès au logement particulièrement complexe. Le **logement constitue un point d'ancrage** pour résoudre certaines problématiques. Pour cela, l'équipe d'Infirmiers de rue met en place un **accompagnement pluridisciplinaire adapté** aux besoins de chaque personne.

- L'équipe d'**Infirmiers de rue se montre disponible** avant votre arrivée dans le logement, pendant votre relogement et aussi longtemps que nécessaire.
- Les professionnel-le-s d'Infirmiers de rue seront **attentifs à votre bien-être** au quotidien. Ils auront pour **mission de vous aider dans vos démarches** pour accéder à l'aide sociale et/ou aux soins dont vous avez besoin. Pour répondre à cet objectif, l'équipe peut éventuellement être amenée à **vous accompagner physiquement** dans vos démarches auprès de l'un ou l'autre service.
- Pour cela **vous acceptez que l'équipe d'accompagnateur-ice-s vous rencontre régulièrement** pour faire le point sur votre situation et vos besoins, et pour chercher avec vous des solutions à vos difficultés. C'est **ensemble que vous évaluez** les modalités de cet accompagnement.
- L'équipe respecte le **secret professionnel partagé**, c'est-à-dire que les travailleur-euse-s peuvent être amené-e-s à communiquer entre elle-eux autour de votre situation dans le but de mieux vous soutenir.
- **Le volet logement et le volet accompagnement** sont séparés mais nous faisons partie de la même équipe et travaillons avec le même objectif. Si vous deviez rencontrer des difficultés liées à votre logement ou votre bailleur-euse/propriétaire vous pouvez entrer en contact avec votre responsable logement au sein d'Infirmiers de rue.
- Pour s'assurer que l'accompagnement convient toujours aux deux parties, une **évaluation annuelle** (Peps) est réalisée en votre présence.
- Si vous décidez à un moment de mettre fin à l'accompagnement vous pourrez toujours **réintroduire une demande** pour qu'il reprenne.

Fait à Bruxelles, le

Signature du locataire

Signature de la responsable - pôle logement

Procédure de plainte auprès de l'asbl Infirmiers de rue

Ce document a pour objectif de décrire les différentes étapes à suivre au cas où un.e bénéficiaire de l'asbl voudrait porter plainte pour la façon dont il/elle aurait été traité.e par un membre de l'équipe ou l'institution.

Pour qu'un bénéficiaire puisse effectuer cette démarche, la plainte doit remplir les conditions suivantes :

1. 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.
2. Le ou la bénéficiaire 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.

Si la plainte concerne un travailleur

- Une plainte est émise et répond aux critères de recevabilité.
- Le travailleur ou la travailleuse concerné.e est informé.e par le/la responsable d'équipe, qui informe également sa coordination.
- Le/La responsable d'équipe 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 par la/le responsable.
- 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 le/la responsable) Un pv est établi et enregistré également dans le dossier. Le ou la bénéficiaire est informé.e par la/le responsable de la procédure (en ce compris de la nécessité de prévoir une possibilité de conciliation) et reçoit le contenu du PV, qui est également communiqué au travailleur.
- Le/la responsable 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.
- Dans la mesure où le ou la bénéficiaire 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 le/la responsable et la coordination 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 concerne le/la responsable d'équipe ou l'institution

La même procédure est suivie mais le rôle de le/la responsable d'équipe est alors pris en charge par la coordination ou si la plainte concerne la coordination, son rôle est pris 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>