



**INFIRMIERS DE RUE
STRAATVERPLEGERS**

**Ensemble, mettons fin
au sans-abrisme !**

RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Travail de rue Maraudes - Infirmiers de rue

Ce Règlement d'Ordre Intérieur est destiné aux personnes sans-abri suivies par l'asbl Infirmiers de rue (IDR) et est porté à leur connaissance par :

- sa publication sur le site internet d'IDR ;
- la communication proactive directe par les travailleurs d'IDR, 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 d'IDR;
- sa remise lors de la signature de convention(s) d'accompagnement.

TITRE I. Statut juridique, but et missions

Article 1

Conformément à ses statuts, « Infirmiers de rue », en abrégé « IDR » est une association sans but lucratif.

Article 2 : But et objet

L'association est une organisation psycho-médico-sociale dont le but est de contribuer à mettre fin au sans-abrisme.

Elle poursuit la réalisation de ce but en menant les activités suivantes:

- offrir à ses patient-e-s un suivi psycho-médico-social global et approprié, en rue ou en logement, que ce soit sous la forme de soins infirmiers, d'accompagnement et d'orientation vers des logements adaptés, de prévention et d'éducation à la santé ou d'une écoute active et de conseils ;
- remettre durablement en logement des personnes sans abri, en donnant priorité aux personnes les plus vulnérables du point de vue de leur santé ;
- former et recruter du personnel rémunéré ou bénévole en contact avec les personnes sans abri ou concerné d'une manière ou d'une autre par les problématiques traitées par

l'association ;

- susciter de nouvelles idées et des solutions innovantes pour lutter contre le sans-abrisme ;
- capter, créer ou favoriser la création de logements adaptés aux besoins de ses patient-es ;
- organiser des formations en rapport avec le but de l'association ;
- mener des actions de sensibilisation et de mobilisation des citoyen-ne-s, ainsi que des responsables du monde politique, économique et associatif, afin de faire progresser les meilleures solutions en matière de lutte contre le sans-abrisme.

Pour réaliser ses objectifs, l'association peut recevoir toute aide ou contribution matérielle ou financière, d'institutions et de personnes publiques ou privées. Les fonds et matériels ainsi récoltés doivent servir exclusivement à la réalisation du but.

L'association peut également s'intéresser et prêter son aide (humaine, matérielle ou financière) à toutes activités qui poursuivent un but similaire, menées par une association ou un groupement d'associations. A ce titre l'association pourra participer en tant que fondateur, administrateur, membre effectif, adhérent ou sympathisant dans toute association, fondation, groupement d'associations qui poursuivent un but similaire ou en lien étroit avec son objet.

Article 3

Les missions d'insertion (travail de rue et centre Housing First) 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 IDR se réalisent au travers de différents moyens :

Dans le cadre du travail de rue, IDR organise un service mobile qui opère uniquement sur les terrains de vie des personnes sans-abri et dans le respect de leurs demandes afin, d'une part, de répondre à leurs besoins et de les orienter vers les centres d'hébergement d'urgence et/ou, d'autre part, de les accompagner tout au long de leur parcours dans la marginalité avec pour finalité leur réinsertion sociale.

Dans le cadre du travail de rue, IDR assure les **missions d'insertion** suivantes :

- 1° circuler dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale afin de répondre aux besoins des personnes sans-abri et, le cas échéant, les orienter vers les centres adéquats ;

2° assurer aux personnes sans-abri une écoute, une diffusion d'informations et un accompagnement psycho-social adaptés à leur contexte de vie et à leur demande, dans une perspective d'amélioration de leurs conditions de vie et d'une meilleure insertion sociale ;

3° assurer l'orientation de ces personnes vers les services les plus adaptés à leurs besoins et à leurs demandes, en toute indépendance institutionnelle. Dans ce cadre, le centre peut organiser, coordonner ou participer à un travail de réseau, d'aide et de soins ;

4° assurer une information sur la situation de la rue, dans le respect du secret professionnel et dans l'intérêt strict des personnes sans-abri, afin de permettre aux citoyens interpellés ou en contact avec ces derniers, de mieux les comprendre dans une perspective de création de liens sociaux et d'une meilleure insertion sociale ;

5° assurer une information sur la situation des personnes sans-abri, dans le respect du secret professionnel et dans l'intérêt strict de ces personnes, afin de permettre aux organismes privés et publics d'améliorer et d'adapter leurs services ;

6° dispenser des soins de base.

Article 4

Selon la définition établie par le service, est sans-abri 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.

Titre II. Règles déontologiques

Article 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.

Article 6

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

Article 7

Le centre garantit les droits et les devoirs des parties dans le respect de la dignité de la personne sans-abri et du secret professionnel.

Article 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 la cessation de celui-ci.

Article 9

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

Article 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-abri. 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 l'équipe chargée du suivi de la personne. Par ailleurs, 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 sans-abri a le droit d'avoir accès aux données qu'IDR possède à son sujet (à l'exception des notes personnelles).

Ces données seront conservées et traitées en accord avec la réglementation RGPD. Si la personne sans-abri 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.

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

Article 11

Aucune participation financière n'est attendue des personnes sans-abri pour la délivrance de nos services.

Article 12

Le centre dispense son aide directe en rue aux personnes sans-abri durant, au minimum, 20 heures par semaine et par équivalent temps plein.

Article 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.

Article 14

Le centre dispense son aide directe en rue en semaine et journée uniquement. Principalement de 9h à 17h. En dehors de ces heures, et donc 24h sur 24, il est possible de laisser un message vocal ou écrit.

Titre IV. Modalités de recours des habitants de la rue

Article 15

IDR 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-abri et aux habitants de la rue :

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

- Elle doit être remplie endéans les 365 jours suivant les faits ou la décision faisant l'objet de la plainte ;

- L'utilisateur doit avoir un lien direct avec le motif de la plainte ;
 - La plainte est nominative et doit découler d'un fait ou d'une décision qui entraîne un effet négatif pour l'utilisateur ;
 - La plainte ne doit pas déjà être en traitement, sauf s'il y a de nouveaux faits ;
 - La plainte ne doit pas avoir été introduite auprès d'un tribunal.
- 1) Le plaignant peut dans un premier temps s'adresser au travailleur ou à un de ses collègues ou au coordinateur de projet en vue de résoudre le problème rencontré.
 - 2) Au cas où le plaignant souhaite poursuivre le processus de plainte, une plainte doit être introduite à IDR selon les modalités suivantes :

Pour être recevable, la plainte doit être introduite par l'envoi d'un formulaire de plainte à la direction dans les 365 jours suivant les faits ou la décision contestée au siège de l'ASBL, 25 rue Gheude – 1070 Bruxelles

Ce formulaire est disponible sur le site internet d'IDR et est communiqué sur simple demande aux travailleurs de rue (qui ont l'obligation de le remettre aux personnes qui en font la demande), ou de manière proactive par les travailleurs d'IDR en fonction des situations rencontrées.

Pour tous contacts relatifs à la plainte, le plaignant peut se faire assister par une personne de confiance de son choix (ami, famille, travailleur social en dehors de l'asbl Infirmiers de rue...). Le plaignant peut aussi demander à la direction d'IDR ou à son représentant de l'aider à remplir le formulaire en le contactant directement ou en laissant un message au 00 32 (0)2.265.33.00 durant les heures de bureau. Si personne n'a répondu au téléphone, il est possible de laisser un message sur la messagerie, disponible 24 heures sur 24.

Une fois la plainte introduite, la direction ou un médiateur contactera le plaignant.

Dans un délai de 8 semaines après l'introduction de la plainte, le plaignant reçoit le formulaire de plainte avec une proposition de solution de la direction. Cette proposition mentionne les coordonnées de l'administrateur désigné de l'organe d'administration de l'asbl pour suivre la plainte.

3) En cas de désaccord, et dans le mois suivant la réponse de la direction, le plaignant a la possibilité d'envoyer une lettre avec copie du formulaire de plainte à l'administrateur désigné par l'organe d'administration de l'asbl pour suivre la plainte.

Dans un délai de 8 semaines après l'introduction de la réponse du plaignant, le plaignant reçoit le formulaire de plainte avec une proposition de solution de l'administrateur désigné par l'organe d'administration de l'asbl. Cette proposition mentionne les coordonnées du service compétent de la Commission Communautaire Commune.

4) En cas de désaccord, et dans le mois suivant la réponse de l'administrateur désigné de l'organe d'administration de l'asbl, le plaignant a la possibilité d'envoyer une lettre avec copie du formulaire de plainte au service compétent de la Commission Communautaire Commune.

Le service compétent contactera le plaignant et rendra un conseil final.

IDR contactera le plaignant en vue de lui faire savoir les suites données au conseil formulé par le service compétent, ne pouvant y déroger que si elle s'explique par écrit.

5) Si la procédure interne n'est pas possible ou que celle-ci ne paraît pas équitable à l'usager, celui-ci peut toujours introduire une plainte auprès de la Commission communautaire commune. Cette plainte peut être introduite par lettre (Rue Belliard, 71/1 à 1040 Bruxelles) ou avec le lien suivant : <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 d'IDR et annexés au présent ROI.

Titre V. Renseignements administratifs

Article 16

Le service est en cours d'agrément pour les missions d'insertion de travail de rue et Housing First.

Article 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 (11e étage) à 1210
Saint-Josse-Ten-Noode. Tél. : 0032 (0)2 506 34 11 - 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 (13ème étage) à 1210
Saint-Josse-Ten-Noode. Tél. : 0032 (0)2 517 13 33 - info.vandenbrandt@gov.brussels

Article 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

Article 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

Tél : 0032. (0)2.880.86.89 - orientation@brusshelp.org – service orientation

Article 20

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

Article 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

Article 22

Les coordonnées précises du pouvoir organisateur et du directeur sont les suivantes :

1° Ont été élus en qualité d'administrateurs de l'asbl Infirmiers de rue: Emilie Meessen, Pierre Ryckmans, Quentin Berryer, Jean-Pierre Meessen, Marc Tielens, Patrick Vastenaekels, Marie-Christine Ferir, Jean de Leu de Cecil.

L'assemblée générale se compose de l'ensemble des membres de l'organe d'administration ainsi que de Sophie Damien.



Le pouvoir organisateur peut être contacté au siège social de l'association : 25 rue Gheude 1070 Bruxelles. Téléphone : 0032 (0)2.265.33.00.

2° Emilie Meessen et Pierre Ryckmans, chacun ayant été nommés administrateurs délégués de l'asbl, peuvent être contactés au siège de l'association : 25 rue Gheude 1070 Bruxelles. Téléphone : 0032 (0)2.265.33.00.

Article 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
délégués**

Signature des administrateurs