



Centre de jour subsidié par la
Commission Communautaire Commune - COCOM

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

Bienvenue chez « Jamais Sans Toit »

Veillez trouver dans les lignes qui suivent, l'agencement de notre structure, en ce compris, ses règles.

Fréquenter notre centre et bénéficier de notre service implique le respect stricto sensu de ces règles.

Dès que vous devenez membre de notre ASBL, vous déclarez avoir lu le présent règlement.

Article 1° Statut juridique du Centre.

ASBL – Association sans but lucratif créée en décembre 2004

ASBL « Jamais Sans Toit »

CARACTERISTIQUES

Dénomination	Jamais Sans Toit
Forme juridique	Association Sans But Lucratif
Siège Social	Rue de Villers, 43 à 1000 Bruxelles
Siège des Activités	Rue de Villers, 43 à 1000 Bruxelles
	02 551.17.77
	Direction@jamaissanstoit.org
	www.jamaissanstoit.org
Compte Bancaire	BE17.7340.2135.0921
Numéro d'entreprise	0867.081.812
Numéro d'ONSS	1365852-14
Commission Paritaire	319

ORGANIGRAMME

Présidente - Fondatrice

Muriel Pierre – Sochnikoff

v

Directeur

Vukicevic Mladen

v

Responsable d'équipe - administratif

v

Educateurs

v

Agent Maintenance

v

Bénévoles

v

Stagiaires

- . Effectuent leur stage d'éducateur spécialisé
- . Sont suivis par leur maître de stage

Article 2° Missions, activité et valeurs du Centre.

Siège social : Rue de Villers, 43 1000 Bruxelles | Tél : 02/551.17.77 IBAN BE17.7340.2135.0921
www.jamaissanstoit.org direction@jamaissanstoit.org Num Entreprise : 0867.081.812 RPM Bruxelles

Résumé des missions et activités du Centre.

Les trois missions de base de notre Centre sont le service d'accueil de jour, le service d'accompagnement psychosocial et les services d'aide à la vie quotidienne s'appuyant sur l'animation socio-culturelle, l'aide alimentaire, les douches, les consignes et un vestiaire.

- L'Accueil de jour
 1. Accueil se fait du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00. Sauf en cas de dispositifs exceptionnels. Les adaptations horaires seront affichées.
Le centre est également accessible les samedis de 13h30 à 16h30 et les dimanches de 10h30 à 13h30
 - Accueil = écoute, partage.
 - Un premier entretien se fait avec un éducateur. Une carte de membre sera émise.
 - Aucune obligation de consommation, de participation aux activités.
 - Respect du règlement d'ordre intérieur. Les règles de bases sont affichées, ainsi que les sanctions en cas de transgression des règles.
 2. Toutes les boissons, sauf l'eau, sont payantes. Le prix est affiché. Pour le dispositif hivernal, la soupe est gratuite et est distribuées de 12h00 à 13h30.
- L'Accompagnement Psychosocial (gratuit)

Il se fait à la demande de la personne. Un accompagnement personnalisé se fait par un éducateur spécialisé, qui au besoin se déplacera hors de l'ASBL selon les demandes spécifiques.
- L'Aide à la Vie Quotidienne
 1. Accès gratuit aux sanitaires (toilettes, éviers).
 2. Accès gratuit aux douches, aux siestes via nos partenaires. (Pierre d'Angle, Restojet).
 3. Accès gratuit à des vêtements de rechange :
 - Soit dans notre centre suivant le stock en place.
 - Soit via notre partenaire « Solidarité grand froid ». Un document est remis à la personne demanderesse sur laquelle est indiqué le nom et prénom, la demande, un plan, le nom de l'éducateur, sa signature, et le cachet de l'institution.
 4. Accès gratuit à une prise électrique pour le chargement des GSM et autres appareils nécessitant une recharge.

5. Accès à des consignes payantes (2,40 € le mois). Un local est prévu à cet effet. Y ont accès que les personnes qui louent un casier.
6. **L'animation socio-culturelle** est un service gratuit. Toutes nos activités sont gratuites. Il faudra s'inscrire auprès de l'équipe éducative. Chaque activité est annoncée au préalable avec les informations de base et surtout le nombre de places disponibles.
 - Jeux de société, jeu d'échec, jeu de cartes... en salle, accès et initiation gratuits.
 - Ateliers créatifs, artistiques (photos, dessin), de réflexion (écriture, espace de parole) en salle ou à l'extérieur. Tout dépend du thème de l'atelier.
 - Promotion de l'article 27.
 - Visites et sorties accompagnées (musées, cinéma, excursions).
 - Activités sportives (football, tennis de table, fitness).
Participation aux différents tournois.

Un horaire mensuel est affiché.

Valeurs du Centre

L'ASBL Jamais Sans Toit a comme objectif de rapprocher les personnes sans abri, les personnes en situation précaires, les personnes en besoin de guidance de la société dans laquelle elles vivent et de les éloigner de l'isolement, de la violence et des dépendances qui les en empêchent.

Jamais Sans Toit se veut un lieu de rencontre, de proximité et surtout d'écoute. Un lieu où chacun peut y trouver un moment de repos, une quiétude, un repère et ce dans un climat serein et de confiance sans jugement ni contrainte.

Nous visons à les aider à retrouver un rôle d'acteur responsable de leur vie et une place active et valorisante dans leur cité.

Le but étant de fournir un accès simplifié sans conditions à un lieu pendant toute l'année.

Il s'agit donc ici d'un accueil sous l'angle du processus et non du résultat, autrement dit, d'une attitude générale et non d'un acte isolé, vidé de son sens. Les moyens sur lesquels nous misons pour valoriser notre accueil sont le fait de prôner l'altérité, se centrant sur la personne, sa diversité, ses ressources, cela, sans discrimination liées aux origines, au genre, à une religion ou quelque mouvement de pensée philosophique ou politique que ce soit. Il s'agit de reconnaître la personne comme actrice de son existence, libre d'accéder à nos services quand ils se requièrent, impliquée dans une vie citoyenne et prête à respecter le cadre proposé¹ ainsi que ses représentants. La finalité du projet est

¹ Voir Article 3° Garantie des droits et des devoirs des parties dans le respect de la dignité de l'utilisateur et du secret professionnel.

celle de viser, en justesse, l'adéquation la plus fine possible au besoin du public qui est le nôtre, selon la diversité qui est la sienne.

L'accueil de cette diversité humaine fait aussi l'accueil d'une diversité de situations d'exclusion, de précarité, se caractérisant elles-mêmes par des problèmes multiples et complexes comme :

- la survie, sans chez soi, dans l'espace public
- l'inassouvissement de besoins physiologiques de base
- l'absence de logement & de situation suivie
- la dégradation de ses conditions de vie
- l'errance urbaine, administrative & financière
- la violence multifactorielle
- la rupture humaine, relationnelle & culturelle

Incidentement, les valeurs associatives, en continuelle voie de développement, consistent à permettre au public concerné par les situations précitées de trouver des réponses à des besoins physiologiques de bases (tels que se nourrir, se désaltérer, se poser, se reposer, se laver) ainsi qu'à des besoins d'ordres différents. En cela, il s'agit de proposer un environnement physique² et humain sécurisés, stables, structurés, structurants, sans source d'anxiété, le tout étant opportun à l'instauration d'une relation de confiance entre les acteurs et le public, ainsi que dans les relations qu'entretiennent les personnes entre elles.

Plus loin encore, proposer une réponse au besoin d'appartenance et d'estime de soi fait la part belle de notre action. Pour rappel, l'environnement qu'est le nôtre est propice à la création, au maintien ainsi qu'à l'entretien du lien humain. Le public est dès lors susceptible de vivre en nos lieux, logiquement, le sentiment d'appartenir à un ensemble, parfois plus simplement de retrouver une place dans un relationnel, plus largement, d'obtenir une place dans un groupe, un rôle dans une action, une parole dans un débat, une fonction sociale, tantôt enfouie, tantôt teintée d'absentéisme. Humainement, c'est la relation de confiance en l'autre qui s'instrumentalise à l'enclenchement d'une confiance vouée à soi, et inversement. A partir de cette approche, la réalisation de soi ou de projets pour soi peuvent voir le jour.

Car c'est ici que notre accompagnement psychologique et notre accompagnement social prennent sens. Si notre action débute par cette proposition d'appartenance, qu'elle passe aussi par un rapport à soi, évolutif, misant toujours plus sur le savoir-être et le savoir-vivre, cette même action perdure par le biais d'un devenir-ensemble concret.

² Chauffé en grand froid, frais durant les hausses de températures, éclairé lorsque sombre, sec lorsqu'humide.

Le public étant lui-même en action au sein de notre entité, notre démarche consiste à agir pour lui, tout comme avec ce dernier. Le groupe et l'inclusion qu'il propose étant au cœur de notre accroche dans le temps, le public est en réalité le tout premier acteur de la démarche inclusive. Parce qu'il n'y a, de fait, bel et bien qu'une toute petite consonne séparant les solitaires des solidaires.

Accrocher dans le temps la personne à notre structure (via le groupe ou via une prise en charge) est aussi notre moyen pour lui proposer d'établir une approche, cette fois-ci, du réseau ainsi qu'à d'autres entités externes, similaires ou complémentaires à notre action.

Missions et activités du Centre.

- L'Accueil

Il n'y a pas de condition pour être accueilli à Jamais sans toit. Vous pouvez venir quand vous le désirez durant nos heures d'ouvertures, 9h00 à 17h du lundi au vendredi.

Tout travailleur du centre est à votre disposition pour vous informer du fonctionnement de notre association, de ses règles et de ses activités.

Il n'y a aucune obligation de consommation ni de participation aux activités proposées.

Dans un premier temps, il n'y a aucune obligation de déclarer son identité ou de mentionner ses revenus ou son statut aux yeux de la loi. Mais pour l'établissement d'une carte de membre, nous demandons soit une carte d'identité, soit une carte de membre d'une autre association.

Les informations récoltées avec votre coopération (qui n'est pas obligatoire) ne sera pas divulguée de manière nominative³. Cette inscription permet d'étayer nos statistiques. De plus pour pouvoir vous aider au mieux et trouver une solution à votre demande, il est préférable d'avoir un maximum de renseignements vous concernant.

Durant votre accueil, il vous est possible de disposer de tous nos services selon les heures mentionnées.

- L'Accompagnement Psychosocial

Il est possible de s'entretenir avec un travailleur social quant à une question, démarche administrative pour peu qu'elles entrent dans notre champ de compétence. Une aide administrative est donc possible.

La priorité est mise sur le rétablissement des différents droits que ce soit le logement, en ce compris la recherche de logements, la régularisation financière et le soutien à la recherche d'emploi. Mais aussi l'accès aux soins de santé via la carte médicale, la mutuelle.

Toute demande sera traitée au cas par cas et de manière individuelle.

Des démarches à l'extérieur sont possibles également, ceci suivant les besoins de chacun.

- L'Aide à la Vie Quotidienne

Nous concevons cette dernière via les services que nous proposons.

- Le petit-déjeuner (ce sont les pâtisseries qui sont distribuées à partir de 9h00)
- Le repas (via les partenaires tels que les restaurants communaux d'Ixelles, le Restojet). Il faudra s'inscrire pour pouvoir recevoir le talon adéquat.
- Une soupe gratuite et du pain sont distribués du lundi au vendredi à partir de midi (jusqu'à épuisement)
- La douche (via nos partenaires tels que Pierre d'Angle, Rolling douche). Inscription le jour même.
- Les siestes (via Pierre d'Angle). Inscription le jour même.
- La consigne (petit casier).
- L'habillement (soit à l'ASBL, soit via notre partenaire Solidarité Grand Froid asbl). Inscription requise pour pouvoir recevoir le document permettant de vous rendre et de bénéficier du service chez le partenaire.
- L'animation. Suivant les activités annoncées, il faudra s'inscrire auprès des travailleurs.
- Mise à disposition d'un fer à repasser.
- Mise à disposition de prises électriques pour la recharge des GSM.

Ces services constituent notre quotidien et ont pour but de faciliter le vôtre. Pour la plupart des services, il faudra s'inscrire soit le jour même, soit la veille. Toutes les informations sont affichées.

Article 3° Garantie des droits et des devoirs des parties dans le respect de la dignité de l'usager et du secret professionnel.

- Respect des usagers
- Le Vivre-Ensemble
- Les Freins et Sanctions
- Consignes de sécurité en cas d'incendie
- Secret professionnel (voir Article 4°)

Fréquenter notre Centre implique que nous évoluons selon des règles communes. Cela implique des droits et devoirs tant pour les usagers que pour le personnel.

- Respect des usagers

L'équipe de « Jamais Sans Toit », en ce y compris les membres du personnels permanents, les bénévoles, les stagiaires s'engagent à respecter les droits et la dignité de l'utilisateur, en particulier son droit à fréquenter le centre et à utiliser les services offerts sans autre condition qu'il ou elle respecte les modalités du vivre-ensemble établies par le règlement d'ordre intérieur.

Les animaux de compagnies (chiens, chats) sont également admis dans les locaux de l'association. Le maître devra néanmoins veillez sur son animal.

Le Centre s'engage en outre à respecter la confidentialité — dans le cadre des règles gérant le secret professionnel — de toute information personnelle qui viendrait à la connaissance de toute personne travaillant au centre, incluant les membres du personnel.

Un système de traitement des données personnelles est mis en place.

- Le Vivre-Ensemble

Nous attendons de chacun, membre du personnel et usagers, sans exception le respect des autres, c'est-à-dire du personnel encadrant ainsi que du public. Seulement dans cette optique, l'association restera un lieu de quiétude.

- Un discours sans insulte, haussement de ton, dénigrement, rabaissement ni harcèlement.
- Le respect du lieu, de son matériel et de son agencement.
- Une hygiène irréprochable de l'espace de vie.

Le droit d'être seul ne prend pas le dessus sur le devoir d'être respectueux des personnes que l'on rencontre.

- Les Freins et Sanctions

- Vous trouverez ci-dessous une liste de faits que l'on n'accepte pas à l'ASBL et les sanctions encourues :
 - Ramener de la nourriture / des boissons de l'extérieur pour une consommation sur place
 - Demander de l'argent à l'équipe ou vendre quelque chose en nos lieux

- Manquer de respect envers l'équipe ou une personne du public
- Toute dégradation volontaire de nos lieux ou du matériel
- Toute consommation de drogue, cigarette & alcool inclus
- TOUT COMPORTEMENT ou DISCOUR portant atteinte à l'intégrité, à la dignité d'une personne du public, ou de l'équipe éducative
- Non-respect des règles mises en place par les partenaires chez lesquelles vous serez envoyés pour certains services

Pour les faits énumérés ci-dessus, vous serez exclus directement et devrez revenir pour prendre connaissance votre sanction. En effet, l'équipe se réunira et décidera de la sanction et de la période d'exclusion. On vous le notifiera oralement. Si vous le désirez, nous pouvons vous donner un papier qui reprendra les faits reprochés et la période d'exclusion.

- Ce qui vous exclura :
 - TOUT COMPORTEMENT ou DISCOUR menaçant
 - Agression envers un membre de l'équipe ou du public
 - Agression d'une tierce personne devant notre institution
 - Tout vol de matériel, objet qui ne vous appartient pas

Si la situation se veut dangereuse à nos yeux, nous n'hésiterons aucunement à contacter la police.

Voici un tableau récapitulatif :

Catégorie	Infractions	sanctions
Cat 1 Extrême	<ul style="list-style-type: none"> - Agression envers un membres de l'équipe ou usager au sein de l'ASBL - Vente de stupéfiants ou autres produits illicites - Vol qualifié - Harcèlement de tous genres envers 	<ul style="list-style-type: none"> - Exclusion de 6mois avec notification

	travailleurs, usagers - Récidives après exclusion	
Cat 2 : Grave	- Consommation d'alcool ou de stupéfiant à l'intérieur de l'ASBL. - Insultes racistes, discriminatoires, de genres envers le personnel, les usagers. - Vandalisme, dégradation du mobilier	- Exclusion de 3 mois avec notification
Cat 3 : bénin	- Insultes minimales. - Comportement agressif sans contact physique - Non-respect répété de certaines règles de bases (sortir avec les tasses, fumer dans les locaux, se servir seul)	- Exclusion de 1 à 30 jours avec notification

- Chaque décision d'exclusion se fera en concertation avec l'équipe en place suivant la catégorie.
- Chaque exclusion sera notifiée à la personne exclue. Un document lui sera remis et le double sera placé dans le classeur prévu à cet effet.
- Pour réintégrer l'association après une période d'exclusion, une réunion se fera avec lui et deux membres du personnel pour lui rappeler la raison de son exclusion et les conditions de son accès futur dans l'ASBL.
- Un formulaire de plainte est disponible pour l'utilisateur qui ne serait pas d'accord avec la décision (en annexe de ce règlement).

- Consignes de sécurité
 - **En cas d'incendie**, restez calme et évacuez le plus rapidement possible mais sans courir. S'il y a des personnes blessées, faites-le savoir à l'équipe. Écouter les consignes des membres de l'équipe. Un plan d'évacuation des lieux est prévu.

Rendez-vous directement vers la sortie ou la sortie de secours la plus proche, selon l'endroit où vous vous situez dans l'association au moment de l'incendie.

Le lieu de rassemblement est prévu au parc de la Place de Dinant.

- **En cas de malaise** d'une personne à votre proximité ou si vous vous sentez mal, avertissez immédiatement une personne de l'équipe. Ne vous posez pas la question si oui ou non vous n'avez droit à la mutuelle... la santé est primordiale.
- Secret professionnel (voir Article 4°)

Article 4° Modalités relatives à la collecte et à l'échange de données ainsi qu'au dossier social visées aux articles 74 à 85 de l'ordonnance.

- Modalités relatives à la collecte et à l'échange de données
- Modalités relatives au dossier social visées aux articles 74 à 85 de l'ordonnance (en attente)

- Modalités relatives à la collecte et à l'échange de données

GDPR : POLITIQUE GÉNÉRALE DE PROTECTION DES DONNÉES – DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

La présente déclaration de confidentialité est d'application à l'asbl Jamais Sans Toit, Rue de Villers, 43 à 1000 Bruxelles. La présente déclaration de confidentialité est d'application à toute communication de l'asbl Jamais Sans Toit.

Afin d'accomplir sa mission, il est indispensable que l'asbl Jamais Sans Toit sauvegarde et utilise vos coordonnées et d'autres informations à votre sujet. Ce faisant, nous tenons à respecter votre vie privée. En effet, nous visons le strict respect de la nouvelle législation européenne relative à la vie privée, le RGPD (Règlement général sur la protection des données, RGPD). Entrée en vigueur le 25 mai 2018 (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/>)

L'asbl Jamais Sans Toit se limite à collecter et à utiliser uniquement les données à caractère personnel indispensables sollicitées à des fins particulières (procédures d'accompagnement, contrat, donateur...).

Dans le cadre de ses activités, l'asbl Jamais Sans Toit sauvegarde les coordonnées qui lui permettent de communiquer avec (le réseau de) l'utilisateur, le personnel, les donateurs, les fournisseurs et les partenaires.

Par le biais de nos entretiens directs ou téléphoniques et lors d'autres demandes d'information, vous aurez l'occasion de nous communiquer vos coordonnées. Moyennant votre approbation expresse, nous aurons par après recours à ces

données pour vous communiquer des informations concernant nos activités et nos services.

Les données personnelles que vous nous transmettez en tant que donateur, (réseau de l') usager, membre du personnel, partenaire, fournisseur de l'asbl Jamais Sans Toit sont uniquement utilisées dans le cadre de la mission clairement décrite par vous-même : usager, donateur, partenaire, travailleur, fournisseur... Ces données ne sont jamais utilisées à d'autres fins.

Toutes les données personnelles collectées sont traitées de manière confidentielle. Et nous déployons les moyens utiles et nécessaires à la sécurisation de ces informations.

Tous les travailleurs de l'asbl Jamais Sans Toit sont tenus de respecter le contrat de travail qui les engage à traiter toujours de manière strictement confidentielle toute information à laquelle ils ont accès dans le cadre de leur fonction. En effet, ils suivent des directives bien définies et sont régulièrement sensibilisés à leurs responsabilités.

Les mesures techniques et organisationnelles nécessaires sont prises par l'asbl Jamais Sans Toit pour assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel.

L'asbl Jamais Sans Toit a quelques partenaires informés de leurs obligations en matière de confidentialité et de sécurisation d'informations. Si nous leur confions vos données, nous leur fournissons une mission clairement définie, dans le cadre de laquelle ces données doivent être utilisées en exclusivité.

Vos données sont enregistrées et traitées avec le plus grand soin afin de garantir qu'elles soient correctes et mises à jour. Nous ne les conservons pas après avoir atteint l'objectif visé.

Nous fixons un délai de conservation en fonction du type d'information, à l'expiration duquel les données collectées sont entièrement et définitivement supprimées.

En tant que partie intéressée, vous avez toujours le droit d'être au courant des données dont nous disposons à votre sujet. Vous avez le droit de les consulter, de les corriger ou de les faire supprimer. Si vous estimez que l'asbl Jamais Sans Toit ne gère pas légitimement vos données personnelles ou que l'asbl Jamais Sans Toit ne respecte pas les lois ou la réglementation de quelque manière que ce soit, vous avez le droit de déposer plainte auprès de la Commission de la protection de la vie privée.

Si vous avez donné votre permission pour l'utilisation de vos données, vous pouvez à tout moment la retirer.

Le RGPD vous confère également le droit de faire transférer vos données

personnelles à un autre prestataire de services. Cela peut être appliqué à des données personnelles que vous nous avez directement fournies.

Toute question motivée concernant le traitement de vos données personnelles et les demandes de correction, de mise à jour ou de suppression peuvent être envoyées à l'attention du directeur, Monsieur Vukicevic Mladen, pour le traitement des données à caractère personnel. Vous pouvez le joindre à l'adresse e-mail suivante : direction@jamaissanstoit.org

Nous répondrons à votre demande endéans les quatre semaines, sauf si ce délai ne peut être respecté pour des raisons techniques ou en raison de conflits de protection de la vie privée d'autres personnes ou si la loi interdit le transfert de ces informations.

Au nom du Conseil d'Administration,

Muriel Pierre Sochnikoff
Présidente de l'asbl Jamais Sans Toit

- [Modalités relatives au dossier social visées aux articles 74 à 85 de l'ordonnance](#)

Extrait de

https://www.belgium.be/fr/justice/respect_de_la_vie_privee/secret_professionnel

Le secret professionnel

Certaines professions sont soumises au secret professionnel. Par conséquent, les personnes exerçant ces professions ne peuvent divulguer aucune information qui leur a été transmise dans le cadre de leur fonction. Il s'agit des professions suivantes :

- *Les métiers de la santé et du bien-être (médecins, pharmaciens, assistants sociaux ...)*
- *Les agents de police*
- *Les enseignants*
- *Les travailleurs qui, de par leur profession, sont au courant de secrets de fabrication, d'affaires ou d'autres secrets*

Le secret professionnel est permanent, même lorsque la relation de confiance est terminée ou lorsque le contrat de travail est arrivé à terme.

Les informations qui ne comportent aucun nom concret et aucun détail et qui constituent dès lors une description en termes généraux ne font pas partie du secret professionnel. Sont secrètes les informations suivantes :

- *Tout ce qui est confié explicitement ou tacitement à la personne de confiance*
- *Toutes les informations vues ou entendues*
- *Les informations relatives aux tiers*
- *Les secrets de fabrication, tels que les formules d'un médicament*

Vous violez le secret professionnel lorsque vous divulguez volontairement des secrets, même si vous n'avez pas l'intention de faire du tort ou d'agir au détriment de quelqu'un. La manière dont vous divulguez un secret n'importe pas.

De toute façon, il y a quatre situations dans lesquelles vous pouvez divulguer un secret :

- Devant un tribunal ou une commission d'enquête parlementaire, lorsque l'enquête l'exige*
- Lorsqu'il s'agit de parents d'enfants mineurs, étant donné qu'ils sont civilement responsables et disposent du droit de décision quant aux aspects fondamentaux de l'éducation tels que l'enseignement et la santé*
- Quand la personne concernée donne son accord, est dans l'incapacité d'exprimer sa volonté et lorsqu'une situation d'urgence se présente*
- Pour informer vos supérieurs ; le secret professionnel est, dès lors, partagé avec le supérieur pour autant que celui-ci apporte également son aide*

Néanmoins, il est toujours préférable de convaincre la personne de livrer elle-même ses informations confidentielles.

Article 5° Les modalités de recours de l'utilisateur, y compris la procédure de plainte.

Si vous estimez que l'ASBL Jamais Sans Toit, un de ses employés ou bénévoles ne respectent pas les lois ou la réglementation de quelque manière que ce soit, vous avez le droit de vous plaindre.

Un formulaire de plainte est à votre disposition. Il suffit de demander la version FR ou NL à un membre de l'équipe (voir exemple ci-dessous).



Centre de jour subsidié par la COCOM

FORMULAIRE DE PLAINTE

Date des faits/décision entraînant la plainte : / /20

Nom et prénom de l'utilisateur :

Motif de la plainte :

L'utilisateur déclare avoir lu, accepté et compris⁴ les modalités de la plainte en annexe

SIGNATURE DE L'USAGER :

SIGNATURE DU SERVICE :
(faisant accusé de réception)

--	--

Date de réception du formulaire :

⁴ Par lu, accepté et compris il est signifié que l'utilisateur a été mis au courant par écrit, oralement ou par lecture des modalités d'introduction de plaintes, de leur recevabilité, de leur traitement et de communication du résultat.

Toute question motivée peut être envoyée à l'attention de Vukicevic Mladen
Directeur à direction@jamaissanstoit.org

Modalité d'introduction des réclamations & mode de traitement

De manière générale, voici la procédure à suivre en cas de réclamation

- 1 – adressez-vous au travailleur social (animatrice/ éducatrice)
- 2 – si le problème persiste, adressez-vous au directeur du centre
- 3 – si le problème n'est toujours pas résolu, le directeur amènera la question en réunion d'équipe
- 4 – une suite vous sera donnée par le directeur

Procédure de la plainte

Lorsqu'un usager souhaite introduire une plainte envers l'ASBL Jamais Sans Toit – centre de jour, celle-ci peut se faire par le formulaire dont fait partie cette annexe.

Ce formulaire doit être complété par l'usager 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).

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

- 1) Elle doit être remplie endéans les 2 jours ouvrables 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 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
- 4) La plainte sera remise à la direction

L'usager explique en quelques mots le motif de sa plainte. Si l'usager n'est pas en mesure d'écrire sa plainte, il peut se faire assister. La personne qui écrit, transpose les mots de l'usager.

Une fois la plainte complète, l'usager est mis au courant de la procédure de la plainte. La mise au courant peut se faire par lecture du règlement d'ordre intérieur, ou oralement par un autre usager ou par un travailleur de la structure. Le formulaire est daté du jour de la plainte et signé par les deux parties.

Une copie de sa plainte et de l'annexe lui sera remise.

Si l'usager estime que sa plainte ne sera pas traitée ou ne le sera pas de manière équitable. Il 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>

6° Rappel des heures d'accessibilité des services du centre.

Jamais Sans Toit est accessible du lundi au vendredi, de 9H à 17H.
Les samedis de 13h30 à 16h30 et les dimanches de 10h30 à 13h30 ;

L'accueil en salle, sans obligation de consommation (repos, discussions, jeux de société, lecture), est entièrement gratuit et se fait toute la journée.

- Pour un repas, il faudra s'inscrire de 9h à 11h.
- Pour les douches et les siestes, il faudra s'inscrire de 9h00 à 12h55.
- Pour les autres services et activités, vous pouvez solliciter l'équipe durant toute la journée.
- Les activités socio-culturelles sont généralement annoncées à l'avance par souci d'organisation. Ce sont généralement des affiches sur lesquelles sont inscrits la date, l'heure, le lieu de rendez-vous...

L'accueil en salle, sans obligation de consommation (repos, discussions, jeux de société, lecture, journal télévisé...), est entièrement gratuit et se fait toute la journée de 9H à 17H.

Article 7° Participation financière des usagers.

Sont payants :

- Les boissons, autre que de l'eau : 0,40 €
- La location d'une consigne : 0,60 € / semaine

Les prix sont affichés.

Article 8° Agrément des centres par la Commission communautaire commune

Numéro d'agrément :

Article 9° Coordonnées diverses

- **Directeur ASBL Jamais Sans Toit**
Vukicevic Mladen
02/551.17.77
Direction@jamaissanstoit.org

- **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

- **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

- **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

Signature du directeur