



## RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

*Ce Règlement d'Ordre Intérieur est destiné aux personnes sans-abri suivies par DIOGENES et est porté à leur connaissance par :*

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

### TITRE I. Statut juridique, but et missions

**ART 1 :** Conformément à ses statuts, « DIOGENES » est une association sans but lucratif.

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

- Lutter contre l'exclusion sociale et améliorer le bien-être et les conditions d'existence des personnes vivant en rue ou dans la précarité, ce qui inclut notamment les personnes sans-abri et mal-logées, avec ou sans toit, avec ou sans papiers, d'ici ou d'ailleurs, rencontrant des problèmes sur quelque plan que ce soit : économique, social, administratif, psychologique, de santé, judiciaire, relationnel, familial, culturel, ...
- Agir pour construire une société inclusive, juste et solidaire au sein de laquelle chaque personne vivant en rue ou dans la précarité puisse occuper la place qui lui convienne.

Objet social

En vue de réaliser ses buts, l'association développe les activités concrètes suivantes :

- **Accompagnement psycho-social personnalisé :** proposer aux personnes vivant en rue ou dans la précarité une écoute, un soutien et un accompagnement psychosocial global et personnalisé, tout au long de leur parcours, dans leurs lieux de vie (publics, semi-publics et privés) afin de favoriser l'amélioration de leurs conditions de vie, leur



inclusion sociale, leur émancipation, leur accès aux droits et la reconstruction de liens sociaux.

Cet accompagnement comprend notamment : la reconnaissance de chacun·e en tant que personne ; la promotion de la participation sous toutes ses formes, dont la pair-aidance ; l'orientation des personnes vers les services adéquats ; l'organisation, la coordination et la participation à des réseaux d'aide ; la diffusion d'information et la sensibilisation ; la dispense de soins de base ; la mise en place d'activités occupationnelles, d'éducation permanente et d'insertion socio-professionnelle ; la prospection, la captation, la création, la contractualisation et la gestion de logements ainsi que la facilitation à l'installation en logement et le suivi des aspects locatifs ; le travail de médiation avec le contexte ; le travail communautaire ; l'organisation de funérailles et le travail de mémoire des morts de la rue. Sans que cette liste soit exhaustive, l'accompagnement peut prendre place dans le cadre des dispositifs suivants : travail de rue, Housing First, médiation interculturelle, insertion par le logement, collectif les morts de la rue.

- **Revitalisation des solidarités** : agir sur la société en vue de renforcer la cohésion sociale, de développer le pouvoir d'agir de chacun·e, de défendre les intérêts des personnes concernées et de formuler des propositions d'adaptations de politiques publiques, de dispositifs institutionnels et de pratiques de travail.

- **Innovation et développement** : produire, en interne ou en externe, de l'innovation sociale sous forme d'outil, de dispositif, de collaboration ou de pratique de travail en vue d'offrir des réponses inédites à des problèmes existants ou à de nouvelles problématiques ou en vue de perfectionner et d'optimiser des réponses existantes dans les matières utiles à l'inclusion sociale.

- **Recherches** : proposer, initier, contribuer, produire des recherches scientifiques, des analyses, des méthodologies, de l'expertise et du plaidoyer en vue d'affiner les connaissances relatives aux personnes vivant en rue ou dans la précarité et de permettre aux organismes publics et privés d'améliorer et d'adapter leurs politiques et leurs services.

- **Formations** : proposer, initier, contribuer, produire de l'encadrement et des formations susceptibles d'améliorer la compréhension et les compétences des intervenant·e·s (professionnel·le·s ou non) du secteur et des secteurs connexes ainsi que des citoyen·ne·s en contact avec les personnes vivant en rue ou dans la précarité dans le cadre de leur travail ou de leur vie quotidienne.

- **Sensibilisation** : informer et sensibiliser les personnes intéressées (y compris le grand public) au travers de la production d'outils de communication, de publications, de formations, de séminaires, de journées d'études, de webinaires, d'expositions, de



campagnes de sensibilisation afin de leur permettre de mieux comprendre les personnes vivant en rue ou dans la précarité, dans une perspective de création de liens sociaux et d'une meilleure inclusion sociale.

**ART 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 DIOGENES se réalisent au travers de différents moyens :

Dans le cadre du **travail de rue**, l'asbl DIOGENES 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, l'asbl DIOGENES 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 et aux habitants de la rue 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.

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

1° rechercher des logements en faveur de personnes sans-abri ;

2° proposer ses services aux personnes sans-abri 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 ;

3° proposer aux personnes sans-abri 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-abri un contrat de location ou de sous-location ;

4° assurer un accompagnement intensif et de soutien de ces usagers ;

5° assurer un accompagnement à la recherche d'un logement mieux adapté et durable.

L'accompagnement, intensif et de soutien consiste en :

1° un accompagnement psychosocial afin d'aider l'utilisateur à retrouver son autonomie ou à traverser des épreuves difficiles ;

2° 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 ;

3° un accompagnement administratif visant à aider l'utilisateur à recouvrer ses droits sociaux ou à trouver un emploi ;

4° un accompagnement médical et/ou psychologique adapté ;

5° un accompagnement visant la réduction des risques.



**ART 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.

Peuvent être assimilés aux sans-abri 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.

## **Titre 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-abri 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-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 les personnes qui suivent le dossier de l'habitant de la rue. 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-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**

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

**ART 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.

**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 rue en semaine et journée uniquement. Principalement de 9h à 17h, mais avec couverture des plages horaires suivantes, en cas de besoin : 6h-9h et 17h-24h.



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

**ART 15** : Chaque décision prise par DIOGENES ou un de ses travailleurs qui est défavorable à l'usager peut faire l'objet d'un recours ou d'une plainte.

DIOGENES 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'usager 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'usager ;
- 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 DIOGENES 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, 10, Place de Ninove – 1000 Bruxelles.

Ce formulaire est disponible sur le site internet de DIOGENES 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 de DIOGENES 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 DIOGENES...). Le plaignant peut aussi demander à la direction de DIOGENES ou à son représentant de l'aider à remplir le formulaire en le contactant directement ou en laissant un message au 00 32 (0)2.502.19.35 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.

DIOGENES 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'utilisateur, 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 de DIOGENES et annexés au présent ROI.

## **Titre V. Renseignements administratifs**

**ART 16** : Le service est en cours d'agrément pour les missions d'insertion de travail de rue et 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** : Les coordonnées précises du pouvoir organisateur et du directeur sont les suivantes :

1° Ont été élus en qualité d'administrateurs de l'asbl DIOGENES : Pierre Collet, Anne Choisez, Bernadette Vermeylen, Sylvie Foucart, Christine Noël, Pierre Schonbrodt.

L'assemblée générale se compose de l'ensemble des membres de l'organe d'administration ainsi que de Messieurs Bernard Horenbeek et Edwin Vanhollebeke.

Le pouvoir organisateur peut être contacté au siège social de l'association : Place de Ninove, 10 à 1000 Bruxelles. Téléphone : 0032 (0)2.502.19.35.

2° Monsieur Laurent Demoulin, directeur du service et délégué à la gestion journalière peut être contacté au siège de l'association :

Place de Ninove, 10 à 1000 Bruxelles - Tél : 0032 (0)2.502.19.35.

**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**

P. COLLET

**Signature du directeur**