Règlement d'ordre Intérieur du Service de guidance à domicile du CPAS de Bruxelles

Ce Règlement d'Ordre Intérieur est destiné aux personnes suivies par le SERVICE GUIDANCE LOGEMENT du CPAS de Bruxelles et est porté à leur connaissance par :

- Sa publication sur le site internet du CPAS de Bruxelles
- La communication proactive directe par les travailleurs du Service de guidance logement du CPAS de Bruxelles, 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 du Service de guidance à domicile logement du CPAS de Bruxelles
- Sa remise lors de la signature de convention(s) d'accompagnement.

TITRE I : STATUT JURIDIQUE, BUT ET MISSIONS

Art.1 : Conformément l'article 57 de la loi Organique du 08/07/76 des Centres Publics d'Action Sociale et conformément à l'arrêté du Collège réuni de la Commission communautaire commune accordant un subventionnement aux Centres du secteur sans abri, visés par l'ordonnance du 14 juin 2018, le CPAS de Bruxelles dispose d'un agrément en tant que Centre de guidance à domicile pour la période du 01/07/2024 au 30/06/2029.

Art.2 : La mission du Service de guidance dans le logement est de garantir à chaque Bruxellois en état de besoin de pouvoir vivre dans un logement décent à loyer raisonnable :

« Garantir à chaque Bruxellois en état de besoin de pouvoir vivre dans un logement décent à loyer raisonnable » se décline sous diverses formes dont les plus fréquentes sont les suivantes :

1. Accompagner socialement les personnes dans leur recherche d'un logement adapté à leur besoin via :
    - L'information individuelle et collective sur le fonctionnement du marché locatif public et privé par exemple sous forme de tables de logement.
    - L'aide à la rédaction de courriers et de courriels de recherche de logement.
    - L'aide systématique à l'inscription sur les listes d'attente des SISP, des régies foncières publiques et les AIS.
    - La captation de logements sur le marché privé au bénéficie de l'ayant-droit.
    - La mobilisation des conventions avec les sociétés de logement public, les régies foncières et les AIS.
    - L'introduction d'une demande de housing first auprès des opérateurs agréés.
    - La participation aux dispositifs de réponse au sans-abrisme coordonnés par Bruss'Help et par Bruxelles.Logement

- La signature d'un bail glissant entre un propriétaire et le CPAS qui passera progressivement la main à un locataire.
- L'accompagnement vers les dispositifs d'acquisition de logement à coût modéré.
- L'identification et le signalement de problèmes de discrimination dans l'accès au logement.
- L'octroi temporaire d'un logement de transit dans l'attente d'un logement durable.
- La mobilisation de l'allocation de relogement dans les 3 mois

2. Aider intensivement ou sur le long terme les personnes et les ménages en besoin de guidance à éviter un retour ou un départ en institution, à se maintenir dans leur logement et à y retrouver leur autonomie ou à traverser des épreuves difficiles par :

   - La passation d'une convention de guidance faisant suite à l'anamnèse et dans laquelle sont décrits la nature et les modalités de la guidance, les droits et les obligations réciproques, par l'évaluation régulière de cette convention et sa révision éventuelle.
   - Un accompagnement psychosocial dans le logement plus qu'au sein du service avec un soin particulier pour :
     - Les enfants du ménage, leurs conditions de vie dans le logement mais aussi leur socialisation en partenariat avec le service jeunesse.
     - Le comportement à l'égard du bien loué (entretien de la plomberie et du chauffage, hygiène dans le lieu, réparations, voisinage…).
     - La salubrité du logement et les solutions, de l'aménagement du lien au signalement à la DIRL en passant par la médiation avec le propriétaire pour les aspects dont il a la charge, éventuellement via une association partenaire.
   - Un accompagnement budgétaire afin d'aider la personne à gérer son budget, le cas échéant en coopérant avec le Service de Médiation de Dettes. Toute guidance prévoit la vérification si l'ayant-droit peut bénéficier de l'allocation loyer et les démarches permettant de rapprocher l'ayant-droit de ce bénéfice.
   - Un accompagnement administratif afin d'aider la personne à recouvrer ses droits sociaux, à les garder ou à rechercher un autre logement plus adapté. La guidance prévoit toujours :
   - Une attention particulière quant à la relation avec le propriétaire .
   - La guidance prévoit toujours la vérification si l'ayant-droit ressort d'une catégorie de bénéficiaires du tarif social de l'énergie, et l'introduction de la demande de bénéficier de l'intervention sociale « eau ».

3. Reloger pour quelques jours les Bruxellois victimes de catastrophes comme une explosion, un incendie dans le cadre des plans PUIC et PIPS de la Ville de Bruxelles.

4. Aller vers les publics Roms ou en errance pour leur faciliter l'accès aux droits sociaux.

5. La réalisation de la mission définie par l'Ordonnance Expulsions est transférée au Service de Médiation de Dettes du CPAS de Bruxelles.

TITRE II : REGLES DEONTOLOGIQUES

Art. 3 : Le Service de guidance à domicile logement du CPAS de Bruxelles, s'engage à respecter:

1° l'interdiction de toute discrimination sur la base de considérations politiques, culturelles, raciales, philosophiques, religieuses ou d'orientation sexuelle ;
2° la garantie de la vie privée et les droits fondamentaux de la personne et du secret professionnel;
3° l'obligation de remplir ses missions au bénéfice des usagers quelle que soit leur langue (français ou néerlandais)
4°Respect réciproque et collaboration
5°l'obligation pour les personnes qui participent, à quelque titre que ce soit, aux activités du centre de respecter les règles relatives à la collecte des données et au dossier social

TITRE III : QUALITE DU SERVICE ET ORGANISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Art. 4 : Horaires d'Ouverture
Le Service Logement est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h30.

Art.5 Le Centre est joignable téléphoniquement durant les heures d'ouverture et met en place un système de messagerie permettant au bénéficiaire de laisser un message 24 heures sur 24. Le centre est également joignable par mail via l'adresse suivante : service.logement@cpasbxl.brussels

TITRE IV : MODALITES DE RECOURS DE L'USAGER

Art. 6 Procédure de plainte ou de recours

Si la plainte concerne le suivi social mis en place, le bénéficiaire peut adresser une plainte écrite via le formulaire de plainte annexé au présent règlement. Ce formulaire doit être complété par l'usager ou l'usagère en y indiquant son nom, son prénom et la date à laquelle le(s) fait(s) ou la décision entraînant la plainte/le recours s'est (se sont) produit(s).

Pour que la plainte ou le recours soit jugé/e recevable, elle/il doit remplir les conditions suivantes :
1) Le formulaire doit être rempli endéans les 30 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 ou du recours.
2) L'usager·ère doit avoir un lien direct avec le motif de la plainte ou du recours.
3) La plainte ou le recours doit découler d'un fait ou d'une décision qui entraîne un effet négatif pour l'usager·ère.
4) Le formulaire doit dûment complété

Le formulaire doit être transmis à la responsable de service Mme Laetitia BODE par l'une des voies suivantes :

- Par écrit en mains propres contre accusé de réception
- Par courrier à Mme Laetitia Bode – Responsable du Service de Guidance Logement, Rue Haute 294 - 1000 Bruxelles
- Par mail à l'adresse suivante : laetitia.bode@cpasbxl.brussels.

La responsable de service fixera une rencontre avec le plaignant en vue d'une médiation au plus tard dans les 15 jours suivant la réception de la plainte. Après la médiation, la décision concernant le recours ou la plainte sera communiquée par mail ou par voie écrite (selon la voie d'introduction choisie par le plaignant) dans un délai de 15 jours, ou 30 jours maximum après l'introduction de la demande si aucun rendez-vous de médiation n'a pu avoir lieu

Si la médiation n'aboutit pas à une solution entre le Service de guidance logement du CPAS de Bruxelles et l'usager, la plainte est soumise par écrit au Comité Spécial de l'Action Sociale.

La demande doit être adressée à Monsieur Pierre VERBEEREN, Directeur général du Département de l'Action Sociale, rue Haute 298A, à 1000 Bruxelles ou via l'adresse mail suivante : pierre.verbeeren@cpasbxl.brussels. La décision de la recevabilité de la plainte est laissée à l'appréciation du Comité Spécial de l'Action Sociale qui, après examen notifiera à l'usager la décision.

ART. 7 Si le 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 bte 1 à 1040 Bruxelles. Tél : 02/502.60.01
https://www.ccc-ggc.brussels/fr/contact

TITRE V : RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS

Coordonnées du Pouvoir organisateur du CPAS de Bruxelles	
Le Président - Mr. David WEYTSMAN, La Secrétaire générale - Mme Vanessa ISSI Rue Haute, 298A, 1000 Bruxelles	
Coordonnées de la Direction générale du Département de l'Action Sociale pour le Service Guidance Logement et le projet Habitat Accompagné	
Directeur général - Mr. Pierre VERBEEREN Rue Haute, 298A, 1000 Bruxelles	
Coordonnées des organisations représentatives des travailleurs	
SLFP : MICHIELS Sandra – 0472/01.54.42 – sandra.michiels@cpasbxl.brussels **CSC** : ALLAMI Nabil – 0490/32.35.48 – nabil.allami@cpasbxl.brussels **CGSP** : MATHIEU Stéphanie – 0470/34.49.03 – stephanie.mathieu@cpasbxl.brussels	
Administration de la Commission Communautaire Commune	
Rue Belliard 71 1040 Bruxelles	
Coordonnées des Ministres en charge de l'Administration de l'administration de la COCOM	
Mr le Ministre Dirk De Smedt Membre du Collège réuni de la COCOM, chargé de la Fonction publique, la Santé et de l' Action sociale (conjointement avec le **Ministre Ahmed Laaouej**) Botanic Bulding, Boulevard Saint-Lazare, 10-11 14ème étage 1210 Bruxelles 02/209 28 11 Info.desmedt@gov.brussels	**Mme la Ministre Elke Van den Brandt** Membre du Collège réuni de la COCOM, chargé Prestions familles, des finances, du budget, des relations extérieures et du contrôle des films (conjointement avec le **Ministre Laurent Hublet)** Botanic Bulding Boulevard Saint-Lazare, 10 13ème étage 1210 Bruxelles 02/517 13 33 Info.vandenbrandt@gov.brussels

Coordonnées de l'Intégrateur du Service Régional
Fidus Avenue des Arts, 21 à 1000 Buxelles – 02.282.47.70 fidus@paradigm.brussels.
Coordonnées du Coordinateur des dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion
Bruss'Help Rue de l'Association, 15 1000 Bruxelles - 02.219.78.00 - 02.800.86.89 info@brusshelp.org.
Numéro d'appel d'urgence sociale : **0800.86.89.**
Coordonnées de la Commission de Contrôle Bruxelloise
Avenue des Arts, 21 1000 Buxelles 02.282.47.70 customer@paradigm.brussels.