

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

Service d'accompagnement Emergence – ASBL Chapelle de Bourgogne



Arrêté 2017/1127 du Collège de la Commission Communautaire Française relatif aux services d'accompagnement, mettant en œuvre la section 4 du chapitre 4 du décret de la Commission Communautaire Française du 17 janvier 2014 relatif à l'inclusion de la personne handicapée.



Table des matières

I. DROITS ET DEVOIRS DU SERVICE A L'EGARD DE LA PERSONNE HANDICAPEE.....	3
II. DROITS ET DEVOIRS DU BENEFICIAIRE ET DE SES REPRESENTANTS LEGAUX.....	4
III. L'EVALUATION DU PIP.....	5
IV. MODALITE DE PARTICIPATION DES PERSONNES HANDICAPEES AUX INTERVENTIONS MISES EN ŒUVRE PAR LE SERVICE.....	6
1. Philosophie générale du service Emergence.....	6
2. Données générales.....	6
3. Offre de prestations.....	7
B. ACCOMPAGNEMENT DE LA SCOLARITE OU DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE.....	7
C. ACCOMPAGNEMENT DANS LE MILIEU FAMILIAL.....	8
D. ACCOMPAGNEMENT DANS LE RESEAU.....	8
E. ACCOMPAGNEMENT DE MISE EN AUTONOMIE.....	8
4. Fin de l'accompagnement.....	8
V. MODALITES D'INTRODUCTION DES DEMANDES D'INFORMATIONS ET RECLAMATIONS ET LEURS MODES DE TRAITEMENT.....	9
VI. MESURES MISES EN ŒUVRE SI NON RESPECT DES REGLES DE FONCTIONNEMENT OU EN CAS DE DETERIORATION DU MATERIEL.....	9
VII. CONTRIBUTION FINANCIERE.....	10
VIII. DONNEES CONCERNANT L'ASBL.....	10
IX. MENTION DES RISQUES COUVERTS PAR LES ASSURANCES.....	11
X. COORDONNEES DE L'ADMINISTRATION.....	11

Emergence » est un Service d'Accompagnement pour enfants, adolescents, jeunes majeurs et adultes, agréé par le Service PHARE (Personne Handicapée Autonomie Recherchée) – Commission Communautaire Française de la Région de Bruxelles-Capitale, sis Rue Gatti de Gamond, 26 1180 Uccle, représenté par Mathilde AIT ISSAD, Directrice du Service, responsable de la gestion journalière.

Le Service doit accompagner au minimum 12 situations par an (pas de maximum).

Le Service d'Accompagnement dépend de l'ASBL Chapelle de Bourgogne qui est un centre d'hébergement pour enfants-adolescents – jeunes adultes présentant des troubles du comportement et situé au Diewg 73 -1180 Uccle.

I. DROITS ET DEVOIRS DU SERVICE A L'EGARD DE LA PERSONNE HANDICAPEE

Le Service a le devoir d'élaborer avec le bénéficiaire et sa famille un projet adapté à sa problématique. Le Projet Individuel de la Personne accompagnée (P.I.P.) en fixe les modalités. En concertation, la nature et les modalités de l'accompagnement peuvent être revues dans le temps.

Il se réserve le droit de refuser une admission et en communique par écrit les motifs aux bénéficiaires ou à leurs représentants légaux.

Il a le devoir de protéger l'intégrité physique, psychique des bénéficiaires et des membres du personnel.

Il se réserve le droit d'interrompre l'accompagnement en cas de non-respect du ROI ou de non-respect du PIP sans que puisse en être renégocié les termes.

Il veille à ce que les droits et devoirs des bénéficiaires et des familles soient respectés.

Il a obligation de moyens, non de résultats.

Il met en place une procédure d'évaluation annuelle de la prise en charge et de l'évolution du bénéficiaire au travers de l'évaluation du PIP.

Il vise à permettre l'épanouissement du bénéficiaire, son évolution vers une meilleure socialisation et une meilleure autonomisation.

Il s'engage à respecter les convictions philosophiques, la culture des bénéficiaires à l'exclusion des sectes reprises sur la liste de l'Observatoire des sectes.

Il s'engage à répondre à toutes les demandes d'informations pédagogiques ou sociales des bénéficiaires et de leurs familles, à accepter dans la mesure de leurs moyens, tout

entretien qui lui serait demandé, à créer des espaces de paroles avec et autour du bénéficiaire.

Il s'engage à travailler en toute transparence avec les jeunes et les familles même dans les moments de crise ou de tension.

Il s'engage à respecter la déontologie du secret professionnel par rapport à l'extérieur dans les limites de la Loi et du Décret Maltraitance. Le secret professionnel est partagé à l'intérieur du Service.

Le Service ne peut gérer ou conserver l'argent ou les biens du bénéficiaire sauf dans des cas particuliers repris dans le PIP. (à la demande du bénéficiaire ou de son représentant légal).

Le personnel du service s'engage dans un processus de formation continue (projet annuel). D'une façon générale, les capacités d'empathie, de contenance et de triangulation sont requises de la part des intervenants.

II. DROITS ET DEVOIRS DU BENEFICIAIRE ET DE SES REPRESENTANTS LEGAUX

Les droits des bénéficiaires sont en rapport avec les devoirs du service et l'application du projet collectif.

Les usagers ont le droit de demander des entretiens supplémentaires suivant la disponibilité des intervenants.

A. RESPECT DES LIEUX ET DU MATERIEL

Les parents des mineurs et les bénéficiaires majeurs restent civilement responsables des dommages occasionnés conformément aux principes juridiques en vigueur.

Toute dégradation du bâtiment et du matériel entraînera dédommagement et/ou arrêt de la collaboration.

B. RESPECT DES LOIS

Les lois de la société doivent être respectées au sein du service comme à l'extérieur. Le non-respect des lois peut entraîner une plainte auprès des forces de l'ordre. Ce chapitre concerne les vols, les blessures corporelles, les menaces, les insultes à caractère racistes, homophobes, etc.

C. RESPECT DES ADULTES, DU PERSONNEL

Tout manquement de respect (insultes, menaces et violence) peut être sanctionné en fonction de la gravité de la situation. La sanction peut aller d'un avertissement oral au bénéficiaire ou à sa famille, à un arrêt de l'accompagnement après délibération en réunion d'équipe ou dans les cas graves par décision de la Direction.

D. RESPECT DE SON INTEGRITE MORALE, PHYSIQUE

Les atteintes à l'intégrité morale ou physique du bénéficiaire ou d'un membre de sa famille (alcool, drogue, automutilation, tentatives de suicide ...) sont verbalisées. Les interventions visent à en diminuer la portée, à trouver des solutions, à mobiliser les compétences et la solidarité. Les réunions d'équipe déterminent si l'accompagnement permet de diminuer les atteintes morales ou physiques, si celles-ci relèvent de notre Service et si la situation nécessite une aide ou une interpellation extérieure.

E. ENTRETIENS DE FAMILLE

Le contenu des entretiens de famille fait l'objet d'un secret professionnel partagé par les intervenants du Service dans les limites du respect de la déontologie et des lois.

En ce qui concerne la collaboration, le bénéficiaire et sa famille se doivent d'être présents aux entretiens familiaux prévus. Les entretiens sont fixés à l'avance et de façon bilatérale. En cas de non-respect des entretiens (après trois rendez-vous manqués) ou de l'horaire fixé au préalable, il y aura discussion autour du sens à continuer l'accompagnement ou la recherche de nouvelles modalités (modification du PIP).

La participation aux entretiens implique de ne pas être sous l'influence de substances modifiant le comportement.

III. L'ÉVALUATION DU PIP

Après trois mois d'accompagnement, un PIP est réalisé avec la personne accompagnée. Ce PIP a pour objectif de baliser l'accompagnement et les objectifs poursuivis. Ce PIP est co-construit avec les personnes accompagnées et peut se modifier en cours d'accompagnement en fonction des besoins et priorités.

NB : le service et la personne accompagnée se laissent trois mois pour établir le Projet Individuel d'Accompagnement afin de laisser le temps à l'affiliation entre notre système et le système accompagné d'affiner le projet.

Une fois par an, se fera l'évaluation du PIP. A ce moment-là, une évaluation de l'évolution du jeune et de sa famille en fonction des objectifs visés sera effectuée en présence de la personne accompagnée. Ce PIP est utilisé comme un outil afin de permettre la co-construction d'une ligne directrice. Il n'est évidemment pas rigide et peut se modifier à tous moments.

IV. MODALITE DE PARTICIPATION DES PERSONNES HANDICAPEES AUX INTERVENTIONS MISES EN ŒUVRE PAR LE SERVICE

1. Philosophie générale du service Emergence

Le service Emergence permet à chaque personne la possibilité de participer à tous moments à l'accompagnement proposé. En effet, à chaque étape du suivi, la personne est amenée à poser un regard sur les modalités concrètes d'organisation (entretiens à domicile, dans les locaux, modification du PIP, etc). Le service se veut ouvert et proche des personnes accompagnées afin de proposer des espaces les plus adaptés aux besoins du public.

a. Visibilité des documents du service

Les personnes accompagnées peuvent demander à consulter les documents du service et à lire les documents envoyés aux instances extérieures.

b. Démarches réalisées en accord avec les personnes accompagnées

Le service s'engage à ne faire aucune démarche sans avoir l'accord des personnes accompagnées. C'est pourquoi, chaque démarche est effectuée en présence des personnes, notamment lors des rendez-vous avec des instances extérieures (école, CPAS, etc) ou encore lors d'appel téléphonique.

c. Processus annuel consultatif individualisé (article 71,3°)

Enfin, lors de l'évaluation annuelle du PIP, les personnes accompagnées doivent réaliser également une évaluation de la qualité de l'accompagnement proposé par le service. En effet, ce moment permet l'expression de remarques sur les différentes modalités du suivi. Les personnes accompagnées sont considérées comme des partenaires acteurs de leur accompagnement.

2. Données générales

Le service d'accompagnement est ouvert toute l'année.

Une permanence est organisée les mercredi matins de 9 à 13h (Un répondeur téléphonique et une boîte mail sont disponibles en dehors de la permanence).

Des entretiens sur rendez-vous sont possibles les lundis soirs de 16 à 20h, les mercredis de 13 à 20h (ou les autres soirs de la semaine selon la disponibilité des intervenants).

L'équipe pluridisciplinaire se réunit une fois par semaine. Les réunions se déroulent les mercredis matins de 9 à 12h.

L'accompagnement se fait au terme d'une procédure d'admission qui comporte plusieurs étapes :

- Premier contact téléphonique qui fixe un rendez-vous.
- Un premier rendez-vous a lieu avec la Directrice du Service, un intervenant de l'équipe pluridisciplinaire, le bénéficiaire, sa famille et/ou ses représentants légaux, la famille de parrainage, éventuellement avec des intervenants extérieurs (P.M.S., Centre de Guidance, SAJ, etc.). Ce premier entretien a pour but de clarifier la demande, de voir si la demande rencontre les objectifs du projet collectif, de cerner le profil du bénéficiaire, de récolter des informations sur la situation familiale, sur la scolarité, etc. Le Service d'Accompagnement se présente.
- La demande d'accompagnement est discutée en équipe pluridisciplinaire. L'équipe se positionne quant à l'adéquation du suivi.
- Si la réponse est positive, un deuxième entretien permet d'élaborer : le Projet Individuel d'Accompagnement (la nature et les modalités de l'accompagnement), l'implication et les attentes de chacun. La convention est signée, ainsi que le PIP par la Directrice du Service d'Accompagnement et par le bénéficiaire et/ou ses représentants légaux.
- Un exemplaire du Règlement d'Ordre Intérieur (R.O.I.) est remis au bénéficiaire et à sa famille ainsi que le projet de service.
- Les bénéficiaires qui ne sont pas encore inscrits au Service PHARE sont invités à entamer la procédure d'admission.
- L'Accompagnement prend cours à la signature de la Convention d'Accompagnement.

3. Offre de prestations

A. GENERALITES

L'accompagnement se fait sous la forme d'entretiens familiaux au sein du Service, à domicile, dans le milieu scolaire ou dans tout lieu d'appartenance du bénéficiaire et de la famille. Des entretiens individuels, des entretiens parentaux peuvent s'organiser à la demande du bénéficiaire. Les interventions ont le souci de soutenir la parole du bénéficiaire, favorise le respect des uns et des autres.

A la demande de la famille ou du bénéficiaire, le Service d'Accompagnement peut transmettre aux éventuels mandants ou aux intervenants extérieurs un feed-back de l'évolution de la situation. Tout rapport écrit transmis doit préalablement être lu pour accord par le bénéficiaire ou/et ses représentants légaux.

En cas de situations de « mineur en danger », les parents sont avertis du signalement et de son contenu.

B. ACCOMPAGNEMENT DE LA SCOLARITE OU DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Le Service accompagne des bénéficiaires scolarisables ou des majeurs en formation ou en insertion professionnelle. La scolarité ou la formation est une dimension importante de la socialisation et l'insertion dans la société. Des entretiens de soutien peuvent être

organisés dans le milieu scolaire avec le bénéficiaire et sa famille par exemple si les problèmes de comportement du bénéficiaire remettent en cause son projet scolaire ou son maintien dans l'école.

C. ACCOMPAGNEMENT DANS LE MILIEU FAMILIAL

Le domicile est le lieu de vie principal du bénéficiaire. Les troubles du comportement interagissent avec la dynamique familiale. Si les troubles du comportement ont une fonction dans le système, ils génèrent aussi beaucoup de souffrance et de dysfonctionnements. Une analyse et un travail systémiques sont privilégiés. Les symptômes sont envisagés dans leur contexte. Les interventions s'appuient sur les compétences et les ressources familiales.

D. ACCOMPAGNEMENT DANS LE RESEAU

Les intervenants accompagnent les bénéficiaires dans leurs différents milieux d'appartenance (si le besoin s'en fait sentir). L'accompagnement vise à élargir le réseau qui soutient le bénéficiaire. Le processus d'autonomisation et de différenciation se consolide dans l'enracinement dans un réseau d'appartenance riche et diversifié. Les intervenants favorisent les activités extra-scolaires, les pratiques sportives, culturelles, citoyennes, etc.

E. ACCOMPAGNEMENT DE MISE EN AUTONOMIE

Des bénéficiaires à partir de 17 ans peuvent être suivis en kot. Ils sont financièrement pris en charge par l'extérieur (parents, famille élargie, etc.) ou par eux-mêmes (revenus professionnels, CPAS, allocations de chômage,).

L'accompagnement vise à l'intégration de bénéficiaires qui ont développé des troubles du comportement dans la société, en famille, dans leurs réseaux d'appartenance. Le Service travaille sur leurs compétences de base pour augmenter leurs capacités.

Concrètement, l'accompagnement peut comprendre un soutien pour gérer un budget, définir des projets scolaires ou professionnels, gérer des documents administratifs, soigner l'apparence physique, l'hygiène, développer un réseau social soutenant, prendre connaissance des possibilités d'autres services spécialisés, expérimenter des comportements relationnels plus adaptés, établir de nouveaux rapports familiaux, développer des loisirs, organiser des vacances, etc.

4. Fin de l'accompagnement

- Fin de prise en charge souhaitée par le bénéficiaire, la famille ou le représentant légal :

Le bénéficiaire, la famille ou le représentant légal demande un entretien de clôture et signe un avenant à la convention signalant l'arrêt et ses modalités.

En l'absence de décision concertée avec le Service d'Accompagnement, la notification de la décision de la famille, des représentants légaux, de la famille de parrainage d'interrompre l'accompagnement sera notifiée par lettre recommandée un mois avant la fin de la prise en charge.

- Mesures de fin de prise en charge souhaitée par le service :

Si l'équipe disciplinaire estime que le bénéfice de l'accompagnement n'est plus présent, les intervenants en font part aux bénéficiaires et évalue conjointement la pertinence d'élaborer un nouveau PIP ou d'arrêter l'Accompagnement.

Afin de permettre au bénéficiaire et /ou au service de prendre le temps de la réflexion sur l'éventualité de la poursuite de la collaboration, les parties peuvent convenir d'une mesure d'interruption. Cette mesure s'envisagera avec un délai négocié.

A l'approche de l'arrêt de l'accompagnement, une aide éventuelle à la réorientation du bénéficiaire est proposée.

V. MODALITES D'INTRODUCTION DES DEMANDES D'INFORMATIONS ET RECLAMATIONS ET LEURS MODES DE TRAITEMENT

Les bénéficiaires ou leurs représentants légaux peuvent introduire des réclamations par écrit à la Directrice du Service d'Accompagnement. Celle-ci traite les réclamations et/ou les demandes en réunion d'équipe. Elle répond par écrit dans les deux semaines des suites données aux réclamations.

Les bénéficiaires ou leurs représentants légaux peuvent introduire un recours par écrit à la Direction de l'ASBL.

VI. MESURES MISES EN ŒUVRE SI NON RESPECT DES REGLES DE FONCTIONNEMENT OU EN CAS DE DETERIORATION DU MATERIEL

En cas de non-respect des règles de fonctionnement ou en cas de détérioration du matériel, un premier rappel à l'ordre oral sera effectué par la Directrice du service. Si ce rappel à l'ordre n'est pas entendu, un entretien avec les membres du service, la personne accompagnée et si elle est mineure sa famille sera organisé d'urgence dans les locaux du service.

En cas de non-changement, l'interruption de l'accompagnement pourra être décidé en collaboration avec les membres du service et la direction.

Un document notifiant la fin de l'accompagnement sera envoyé à la famille et au jeune.

Si l'intégrité des membres et du service est menacée, le service se donne le droit de faire appel aux représentants de l'Ordre.

VII. CONTRIBUTION FINANCIERE

La personne handicapée participe aux frais du service avec lequel il a conclu une convention et lui verse à cette effet une contribution mensuelle comprise entre **1.70 et 17 euros**. Cette somme est définie en fonction des critères établis par le service et tient compte des ressources des personnes accompagnées.

VIII. DONNEES CONCERNANT L'ASBL

Direction du Service d'Accompagnement et responsable de la gestion journalière :

Mathilde AIT ISSAD

Direction de la Chapelle de Bourgogne :

Directeur général : Philippe DEFOSSEZ

Directrice adjointe : Katty Lootens

Président du Conseil d'Administration :

Madame Sandrine Hirsch

Siège Social de l'a.s.b.l CHAPELLE de BOURGOGNE – Dieweg, 73 – 1180 UCCLE

Bureau du service : Rue Gatti de Gamond, 26 – 1180 Uccle

IX. MENTION DES RISQUES COUVERTS PAR LES ASSURANCES

➤ **AG Insurance :**

Situation du risque : Rue Gatti de Gamond, 26-1180 Uccle - Activité – Usage : Bureau

- Bâtiment – locataire Partiel
- Contenu professionnel : souscription globalisé et catastrophes naturelles
- Protection juridique

➤ **AXA :** (nombre de participants : max 25 par année d'assurance)

- **Responsabilité Civile**

- Dommages corporels
- Dommages matériels
- Franchise dommages matériels

- **Protection Juridique**

X. COORDONNEES DE L'ADMINISTRATION

Service PHARE :

Espace-Accueil du Service PHARE
Rue des Palais, 42
1030 Bruxelles
Tél. : 02/800.82.03
Fax : 02/800.81.20
@ info.phare@spfb.brussels
Site web : www.phare.irisnet.be.

Service Inspection

Rue des palais, 42
1030 BRUXELLES
Tél. 02/800.82.30
inspection@spfb.brussels