



---

## REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR / ROI

---

L'Escale est une asbl adhérant aux valeurs fondamentales des droits de l'homme, aux droits des personnes handicapées selon la convention ONU et selon le décret relatif à l'inclusion des personnes handicapées de la Cocof et donc, des droits des personnes sourdes/malentendantes de pouvoir bénéficier du soutien nécessaire et adapté en fonction de leurs spécificités (langue, culture, ...) pour vivre « intégrés » au sein d'une société et ainsi d'éviter le risque d'exclusion sociale.

**L'Escale est agréé et subsidiée par la Cocof** selon l'arrêté 2017/1127 du Collège de la Commission communautaire française relatif aux services d'accompagnement.

Par son travail d'accompagnement, l'Escale vise à promouvoir **l'autonomie** ou la prise d'autonomie des personnes sourdes ou malentendantes **dans le respect de leur culture et de leur langue** mais aussi de leurs compétences, de leurs limites et de leurs demandes.

A ce jour, l'Escale propose des actions individuelles et collectives tant au niveau de ses bénéficiaires, du réseau institutionnel, de l'entourage des bénéficiaires, du communautaire que de la société en général.

---

### DESCRIPTION DU SERVICE ET DE SON FONCTIONNEMENT

---

#### QUEL PUBLIC? :

➤ L'Escale s'adresse d'une part et dans le cadre d'un accompagnement global à des personnes sourdes/malentendantes fragilisées par un retard intellectuel ou des difficultés psychosociales et d'autre part, dans le cadre d'un accompagnement plus partiel à des personnes sourdes/malentendantes plus autonomes mais qui demandent une aide dans la réalisation d'un projet individuel particulier.

➤ Une **priorité** sera donnée **aux personnes sourdes/malentendantes les plus fragilisées et aux personnes sourdes/malentendantes n'ayant que la langue des signes** comme unique moyen de communication.

## **L'ACCOMPAGNEMENT :**

- Le travail d'accompagnement peut porter sur un ou plusieurs aspects de **la vie quotidienne, sociale et professionnelle**. Il se caractérise par des aides dans la vie quotidienne, des entretiens de guidance, de soutien et d'informations, des accompagnements dans diverses démarches. Ainsi les entretiens ont lieu selon le cas dans nos locaux, au domicile du bénéficiaire, dans un service extérieur ou dans un lieu public.
- L'accompagnement peut revêtir des formes très variées telles que suivi administratif, guidance budgétaire, gestion du logement, de la santé, du travail, de la vie sociale et familiale, ...
- Un accompagnement spécifique à la parentalité pourra être proposé aux bénéficiaires si nécessaire si et seulement si le bénéficiaire est suivi par l'Escale dans le cadre d'un accompagnement général.
- Le travail d'accompagnement est pris en charge par **une équipe de travailleurs sociaux connaissant la langue des signes et le monde des sourds**.
- Les entretiens ont lieu **sur rendez-vous** du lundi au jeudi de 9h00 à 17h00 et le vendredi de 9h00 à 15h00. Des rendez-vous en dehors de ses plages horaires peuvent être organisés en fonction des besoins et de la disponibilité des travailleurs.

## **DEMANDE D'ACCOMPAGNEMENT :**

- **La personne sourde/malentendante** demandeuse d'un accompagnement auprès de notre service est systématiquement **reçue pour la première fois par deux accompagnateurs**. Lors de cet entretien, elle explique ce qui motive sa démarche et le fonctionnement du service lui est présenté. Cet entretien sera proposé au plus tard, 1 mois après la date de demande de la personne.
- La **demande**, aussi imprécise soit-elle, **est relayée en équipe** afin d'étudier si elle s'avère en adéquation avec notre projet et si le service peut assumer le suivi d'un dossier supplémentaire.

Quelque soit la décision de l'équipe par rapport au suivi de la personne demandeuse, celle-ci sera invitée à une **seconde rencontre afin de lui rendre compte des motivations de la décision**. Un compte-rendu est établi pour chacune des demandes.

### **a) Si la demande est refusée :**

- Si la demande est refusée, faute de moyens humains suffisants au sein de l'asbl, la personne sourde/malentendante sera invitée à nous recontacter dans un délai déterminé en fonction des estimations de disponibilités du service. Elle sera orientée, dans la mesure du possible, vers d'autres services au besoin. Aucune liste d'attente n'est établie par l'Escale.
- Si la personne est refusée car ne correspondant pas au public visé et/ou aux compétences de l'Escale, elle sera orientée, dans la mesure du possible, vers un service plus adéquat.

### **b) Si la demande est acceptée :**

- Si elle est acceptée, **un accompagnateur référent est désigné**. Ce dernier fixe un nouvel entretien avec le bénéficiaire afin de clarifier la nature de l'accompagnement proposé.

### **• Démarches après l'acceptation :**

*Escale asbl – rue Jacques Jansen, 17 à 1030 Bruxelles - Tél : 02/218 79 01 - Gsm : 0472/17 26 09 (sms)*

*Email : [direction@escaleasbl.be](mailto:direction@escaleasbl.be) - Site internet : [www.escaleasbl.be](http://www.escaleasbl.be)*

*Agréé et subsidié par la Commission Communautaire Française - Numéro d'entreprise : 449 178 987*

*Belfius : BE24 0682162723 38*

➤ **Chaque bénéficiaire suivi possède un dossier personnel.** Il comprend une feuille de renseignements, la convention d'accompagnement, le projet individualisé d'accompagnement, les comptes rendus des différents entretiens et évaluations et les copies des divers documents nécessaires au suivi du dossier. Celui-ci est **confidentiel**. Il est classé dans une armoire fermée à clé. Le bénéficiaire peut le consulter s'il le souhaite et en demander une copie.

➤ Les données personnelles des bénéficiaires sont traitées selon la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Le règlement applicable en cette matière au sein de l'Escale est affiché aux valves « informations » de l'Escale et est disponible en version imprimable sur son site internet.

➤ **Une convention d'accompagnement est établie entre le bénéficiaire et le service.** Elle renseigne le nom du bénéficiaire et de son référent, expose les objectifs et les sous-objectifs du projet individualisé d'accompagnement (**PIA**) du bénéficiaire, le montant de la participation financière et ses modalités de paiement, l'obligation d'une réunion d'évaluation du PIA entre le bénéficiaire et son référent (au minimum une fois par an, et plus si nécessaire ou à la demande d'une des parties) ; les modalités de modifications et de résiliation de la convention. Cette convention et l'élaboration du PIA sont établies, au plus tard, dans les 3 mois qui suivent l'acceptation de la demande du bénéficiaire par le service.

Le PIA renseigne les objectifs, les sous-objectifs, les moyens mis en place dans le cadre de l'accompagnement, les délais pour y parvenir et les modalités d'évaluation.

- **Accompagnement à la parentalité :**

➤ Lors d'un accompagnement à la parentalité, un PIA spécifique à cet accompagnement sera établi et en lien avec le PIA pour l'accompagnement général.

- **Participation financière:**

➤ La **participation financière du bénéficiaire est obligatoire.** Il s'agit d'un **forfait annuel** (25,20€ € depuis 2023). Le montant du forfait pourra être indexé (index de l'année précédente). Il pourra être modifié selon les critères déterminés par la Cocof.

Dès signature de la convention, le montant du forfait est dû quel que soit le nombre d'interventions.

Le montant de la cotisation sera proratisé en mois si le bénéficiaire n'est pas conventionné avec l'asbl pour une année complète.

Le service établit les factures annuellement. Une **facture annuelle** sera remise au bénéficiaire au plus tard **en mars de l'année qui suit**. Le paiement peut se faire par ordre permanent mensuel sur le compte de l'Escale asbl (2 euros/mois) ou faire le paiement annuel après réception de la facture.

Des aménagements de paiement peuvent être discutés avec le bénéficiaire en cas de situation financière difficile.

Après une année de non-paiement du forfait mensuel, l'Escale enverra un rappel par courrier simple au bénéficiaire. En cas de non réponse dans le mois qui suit, un rappel par recommandé avec menace de fin d'accompagnement sera envoyé au bénéficiaire. Sans nouvelles de sa part, après 1 mois, l'Escale pourra mettre fin à la convention. Le montant dû par le bénéficiaire court jusqu'à clôture de son dossier.

- **Modifications, ajouts, résiliations :**

**La convention d'accompagnement peut être modifiée ou complétée à tout moment** en fonction de la demande ou des besoins du bénéficiaire **par le biais d'une réunion entre le référent et le bénéficiaire.**

- **Résiliation par le bénéficiaire :**

Elle peut être résiliée à tout moment par le bénéficiaire mais **une réunion** préalable devra avoir lieu afin d'en discuter.

**La clôture** du dossier ne sera effective **qu'après cette réunion**. Le **forfait devra être payé jusqu'à la clôture du dossier.**

▪ **Résiliation par le service :**

Elle peut être résiliée à **tout moment** par le service s'il considère que le bénéficiaire ne participe pas suffisamment à l'accompagnement, s'il estime que l'accompagnement n'a plus lieu d'être ou si le bénéficiaire a ou a eu un comportement inadapté (voir plus loin). **Une réunion préalable devra avoir lieu afin d'en discuter.**

Si le bénéficiaire n'est plus venu depuis un an et ne se présente pas aux rendez-vous proposés, la convention est résiliée par le biais d'une lettre envoyée au bénéficiaire.

Ce règlement d'ordre intérieur et le projet de service sont remis au bénéficiaire contre accusé de réception lors de la signature de la convention. Le bénéficiaire sera informé de toutes modifications de ces documents dont les dernières versions seront affichées dans les locaux de l'asbl.

Le non-respect du projet de service ou du ROI de l'Escale asbl de la part des parties fera l'objet d'une réunion entre les parties qui pourraient aboutir à une résiliation de la convention.

---

## OBLIGATION DU SERVICE A L'EGARD DES BENEFICIAIRES

---

➤ **Le service d'accompagnement accueille les personnes sourdes/malentendantes sans distinction de sexe, d'origine, de choix politique, religieux ou d'orientation sexuelle.**

➤ Le service réoriente la personne vers un autre service, dans la mesure du possible, s'il s'avère que le service ne peut pas ou plus répondre à sa demande.

➤ Le service s'engage à prendre contacts avec les différents intervenants gravitant autour de la personne afin de dégager des pistes de **travail en partenariat**.

➤ Le service s'engage à mettre tout en œuvre pour aboutir à la **réalisation des objectifs/sous-objectifs** définis dans la convention d'accompagnement et le **PIA**.

➤ Le service n'exerce aucune surveillance sur **la personne**. Celle-ci **reste responsable de son projet de vie**. Aucune démarche ne sera entamée sans l'accord et la participation active de la personne.

➤ Le service s'engage à **informer** au plus vite le bénéficiaire **de tout changement**.

➤ Les travailleurs sont soumis au **secret professionnel**.

➤ **Aucun membre du service** ni gestionnaire du service **ne peut gérer ou conserver l'argent ou les biens du bénéficiaire**, sauf dans des cas particuliers soit en accord avec l'administrateur de biens, soit pour de petites sommes à la demande de la personne sourde concernée.

➤ En cas de **déménagement hors Bruxelles**, la **convention prendra fin** sauf s'il ne nécessite pas des déplacements hors Bruxelles et à la demande du bénéficiaire. En tous les cas, un relais sera assuré si c'est possible vers un service plus adéquat aux nouveaux besoins du bénéficiaire

➤ **En cas de décès**, l'accompagnement peut se prolonger auprès de la famille pendant une durée de **maximum 6 mois**.

➤ L'Escale s'engage à mettre en œuvre tout ce qui est possible pour que son **site internet soit à jour et accessible** à son public.

---

## DROITS ET DEVOIRS DU BENEFICIAIRE

---

### **DROITS :**

- Le bénéficiaire a le droit au **respect de sa vie privée**.
- Il a le droit d'être considéré comme **une personne à part entière** dans le respect de ses convictions et de ses choix.
- Il a le droit d'être **informé de toutes les démarches** effectuées à son sujet auprès de tiers.
- Il a le droit d'avoir **un accompagnement basé sur ses besoins, ses intérêts et ses aptitudes**
- Il a le droit de **consulter son dossier** et d'en demander **une copie**.
- Il a le droit **d'arrêter la collaboration** avec le service à tout moment **après une réunion bilan**.
- Il a le droit d'être informé de tout changement dans l'organisation et/ou le fonctionnement du service, susceptible de modifier l'accompagnement.

### **DEVOIRS :**

- Le bénéficiaire s'engage à **signer une convention d'accompagnement** dans les 3 mois à dater du premier contact avec le service et s'engage à en respecter le contenu tant au niveau moral que financier.
- Dans un délai de **3 mois maximum, à dater de la signature de la convention avec le bénéficiaire, un PIA** sera établi avec le bénéficiaire et son réseau si nécessaire.
- Il a le devoir d'informer le service des modifications le concernant et susceptibles d'influencer le travail d'accompagnement. Il s'engage à informer l'ESCALE s'il a fait ou s'il fait appel à un autre service.
- Il a le devoir d'assister aux bilans qui le concernent. Un bilan par an est organisé au minimum afin d'évaluer le PIA.
- Il est **responsable des enfants** qui l'accompagnent.
- Il ne sera **pas accompagné d'animaux dans** les locaux de l'Escale.
- Il a le devoir de **prévenir en cas de retard ou d'annulation d'un rendez-vous**.  
**Sauf si circonstances exceptionnelles :**
  - En cas de retard de plus de 15 minutes, le rendez-vous sera annulé
  - En cas d'accueil malgré le retard, le rendez-vous ne dépassera pas la tranche horaire fixée par l'accompagnateur
  - Au-delà de 3 annulations consécutives de la part du bénéficiaire, ce dernier recevra un courrier l'invitant à se présenter au service. S'il se présente un rappel des règles se fera. En cas d'absence, un courrier lui sera envoyé par recommandé pour un autre rendez-vous. En cas d'absence, le service mettra fin à l'accompagnement
- Il a le devoir de **respecter** les travailleurs, les autres **personnes** présentes dans le service, les **lieux** et le **matériel**.
  - En cas de **détérioration volontaire de matériel** et/ou de toutes formes d'**agression** (état d'ivresse, violence, insultes, intolérance à l'égard d'un autre bénéficiaire ou d'un travailleur...), le bénéficiaire sera invité au moment des faits à **quitter les lieux sur le champ**. La police sera appelée en cas de nécessité.

- Dans un second temps, il sera invité à rencontrer la direction afin de rendre compte des faits en présence de son accompagnateur référent et de la responsable de l'accompagnement. Selon la situation, il fera l'objet d'un avertissement, d'une notification de fin d'accompagnement, d'une plainte auprès de la police et en tout cas d'une inscription au registre des faits de tiers de l'Escale et d'une invitation à prendre en charge les frais de réparation matérielle et morale.
- Un troisième avertissement sera d'office assorti d'une notification de fin d'accompagnement.
- **La direction se réserve le droit de déterminer de la gravité du comportement selon sa propre appréciation au moment des faits. Elle informera sa Présidente et les membres du Conseil d'Administration dans les plus brefs délais et déterminera avec eux des décisions à prendre.**

---

## CONSEIL DES USAGERS

---

Tous les bénéficiaires de l'Escale seront informés et invités à participer au conseil des usagers. Ce conseil des usagers n'a pas de pouvoir décisionnel.

---

## ACTIVITES ET LOISIRS

---

**Tous les bénéficiaires** de l'Escale ayant signé une convention et en règle de cotisation **pourront participer aux activités proposées par l'Escale**. Aucune participation financière ne sera demandée sauf pour les frais exceptionnels (entrée, transports...). La participation aux activités fera l'objet d'une inscription dans la rubrique remarque de sa convention. La participation financière annuelle pour les frais exceptionnels sera déterminée annuellement par le conseil des usagers. Le montant du forfait 2023 est de 50 euros.

Pour les **non-bénéficiaires de l'Escale**, la participation aux activités fera l'objet d'une **convention** et de fait d'adhésion au projet de service et au ROI de l'Escale. La **participation** financière sera **de 3 euros par activité** et le paiement des frais exceptionnels (pour chaque activité ou via la cotisation forfaitaire annuelle). En cas de non-paiement, le non-bénéficiaire ne pourra pas participer aux activités.

**L'Escale donnera priorité à ses bénéficiaires** lors de nombre limité de participants pour la bonne organisation de l'activité.

---

## EN CAS D'ACCIDENTS

---

**AG Insurance, Contrat RC Entreprise** – Formule RC N° 03/66.471.186/000 – Dossier N°6494493/000.

Point de contact : Courtier : **COFICRE SPRL**, Chaussée Bara 104 bte 1 à 1420 Braine-L'Alleud – Compte N° : 30405 – Code FSMA : 020842A – [info@coficre.be](mailto:info@coficre.be) – 02 351 40 62

AG Insurance : Gestion P et Pe Bruxelles et Brabant Wallon, Blvd Joseph Tirou 185 à 6000 Charleroi – [gestionppe.bxlbrabantwallon@aginsurance.be](mailto:gestionppe.bxlbrabantwallon@aginsurance.be) – 071 27 64 93

---

## RECLAMATIONS

---

Si le bénéficiaire n'est pas satisfait des services de l'Escale, il peut s'adresser, dans un premier temps, à la **directrice, Mme Muriel BRUNNEVAL** et/ou à la **Présidente du Conseil d'Administration de l'Escale, Mme Christiane CATHERIN**. Une rencontre lui sera proposée afin d'écouter les réclamations et d'analyser la situation avec lui. Selon les besoins et nécessités, une rencontre sera organisée avec l'accompagnateur référent et la responsable de l'accompagnement. **Si le problème subsiste, le bénéficiaire peut porter plainte au Service de l'Inspection de la COCOF :**

### **SPFB**

Rue des Palais 42 à 1030 Schaerbeek / tel : 02 800.83.50 / Mail : [inspection@spfb.brussels](mailto:inspection@spfb.brussels)

Un formulaire de contact est accessible sur le site : [www.phare.irisnet.be/droits/je-souhaite-porter-plainte/](http://www.phare.irisnet.be/droits/je-souhaite-porter-plainte/)

---

## COORDONNEES DE L'ESCALE ASBL ET DES PERSONNES RESPONSABLES

---

L'Escale Asbl,

Rue Jacques Jansen, 17 à 1030 Bruxelles

Tél : 02/218.79.01.- Gsm : 0472/17 26 09 (sms/whatsapp) - Mail : [direction@escaleasbl.be](mailto:direction@escaleasbl.be)

Site internet : [www.escaleasbl.be](http://www.escaleasbl.be)

Présidente de l'Escale asbl : **Mme Christiane CATHERIN** - [chcatherin@yahoo.fr](mailto:chcatherin@yahoo.fr)

Gestion journalière, Directrice : **Mme Muriel BRUNNEVAL** - [direction@escaleasbl.be](mailto:direction@escaleasbl.be)

---

## COORDONNEES DU SERVICE PHARE

---

Espace – Accueil

Rue des Palais 42 – 1030 Bruxelles / 02/800.82.03

Ouvert au public de 9h00 à 12h00 – Sauf le mercredi / [www.phare.irisnet.be](http://www.phare.irisnet.be) (formulaire de contact sur le site)