CROIX-ROUGE de Belgique

Règlement d'ordre intérieur du centre d'hébergement d'urgence et d'orientation Saint Nicolas

Bienvenue dans le centre d'hébergement d'urgence et d'orientation géré par la Croix-Rouge de Belgique.

Nous vous expliquons dans ce règlement d'ordre intérieur quels sont vos droits et vos devoirs et les règles à respecter pendant votre séjour dans le centre. Il est très important que vous compreniez bien ce règlement.

Différents services vous sont proposés gratuitement dans le centre durant une durée limitée. Ceux-ci comprennent:

- le logement
- les repas
- l'accès à des installations sanitaires et à des produits d'hygiène personnelle
- la mise à disposition de vêtements
- l'accompagnement psycho-social individuel
- l'accompagnement médical

Le règlement d'ordre intérieur contient un ensemble de règles sur la vie en commun et l'organisation du centre pour que le séjour se passe dans les meilleures conditions pour les résidents comme pour les collaborateurs du centre.

Ces règles portent sur les points suivants:

- le respect de la vie privée
- l'ordre et le calme dans le centre
- la sécurité des résidents et des collaborateurs du centre
- l'hygiène et la propreté des locaux
- les présences obligatoires et les autorisations de sortie (absences)
- la prise des rendez-vous
- le système de caution
- le contrôle des chambres
- l'obligation générale d'information de tout résident.

Le centre d'hébergement d'urgence et d'orientation est un centre ouvert, vous pouvez donc le quitter à votre convenance. Cependant, pour toutes absences de plus de deux nuits, vous devez obligatoirement en informer la Direction du centre et en recevoir l'autorisation. Toutes absences de plus de trois nuits sans autorisation, impliquera la perte de votre place dans le centre.

Votre période d'hébergement vous est garanti pour une durée d'un mois a dater de votre jour d'arrivée.

Si vous avez des questions sur ce règlement d'ordre intérieur ou sur les droits dont vous bénéficiez pendant votre séjour dans le centre, n'hésitez pas à les poser aux collaborateurs de la Croix-Rouge ou à consulter les brochures d'information disponibles dans le centre.

En outre, un accompagnement psycho-social vous est proposé par la Croix-Rouge ainsi qu'un accompagnement médical par la Croix-Rouge de Belgique. Les horaires des permanences sociales et médicales sont affichés dans le centre et peuvent être demandées à tout collaborateur du centre.

Si vous avez des questions ou des remarques, n'hésitez pas à nous le faire savoir. Les collaborateurs sont à votre écoute.

Tous les collaborateurs qui travaillent dans le centre sont tenus à un devoir de discrétion et de secret professionnel partagé.

Aucun document administratif ne doit être présenté à la Croix-Rouge lors de votre enregistrement au sein du centre. Néanmoins, les collaborateurs de la Croix-Rouge vous demanderont certaines informations à caractère personnel afin d'assurer une organisation efficace du centre et d'établir des statistiques sur l'occupation du centre. Le traitement et utilisation de ces données à caractère personnel seront réalisés dans le respect de la règlementation relative à la vie privée, au secret professionnel partagé entre les collaborateurs du consortium et à la règlementation générale de protection des données.

La direction et les collaborateurs du centre vous souhaitent un agréable séjour.
Freddy SIMON Directeur

*****

Je soussigné(e), ……..
confirme avoir pris connaissance de ce règlement d'ordre intérieur, en avoir reçu une copie et que celui-ci m'a été expliqué dans une langue que je comprends.

RESIDENT	COLLABORATEUR
Nom + Prénom :	Nom + Prénom :
Date :	Date :
Signature :	Signature :

1. NOS PRESTATIONS DE SERVICES

1.1 Prestations de services de base

A la réception administrative, vous pouvez formuler une demande individuelle concernant:

- Votre hébergement et accès aux installations sanitaires
- Votre accès à des produits d'hygiène personnelle
- La possibilité de laver ses vêtements et de recevoir des vêtements de première nécessité (seconde main)
- L'accès aux repas.
- L'inscription pour des dons de vêtements,
- La prise de rendez-vous social et médical,
- L'emprunt de matériel, l'obtention d'information

1.2 Accompagnement individuel

Tous les collaborateurs du centre s'engagent à respecter l'intégrité de toute personne, s'abstenir de tout abus de pouvoir et à respecter le secret professionnel et le devoir de confidentialité.

Pendant votre séjour, les collaborateurs de la Croix-Rouge sont désignés comme personne de référence. Ceux-ci vous accompagneront personnellement durant toute la durée de votre séjour, vous informeront sur vos droits dans le centre et si nécessaire, pourra vous renvoyer vers d'autres services disponibles.

1.3 Les Permanences médicales / urgences médicales

Des permanences médicales sont organisées par la Croix-Rouge de Belgique. Vous avez la possibilité de rencontrer un infirmier du centre qui vous guidera en fonction de vos besoins. Les horaires des consultations sont affichés à la réception et dans le bâtiment.

La Croix-Rouge peut faire appel au service des urgences ou à un médecin de garde en cas de nécessité.

Les consultations médicales prises de votre propre initiative ne seront pas prises en charge financièrement par la Croix-Rouge.

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous préférez consulter un médecin différent de celui qui est désigné ou que vous prenez vous-même l'initiative de consulter un médecin, une clinique de votre choix ou de faire appel au service d'ambulance, les frais seront dans ce cas à votre seule charge.

1.4 Les Permanences sociales

Des collaborateurs des permanences sociales gérées par le Croix-Rouge de Belgique ont pour mission de vous informer et de vous accompagner en toute confidentialité dans les démarches concernant votre situation personnelle en vue de vous apporter le soutien nécessaire pour:

- Le recouvrement de vos droits sociaux : inscription à une adresse de référence, demande de revenus de substitution (GRAPA, RIS, Chômage,…)
- L'accès au logement ou à l'hébergement (inscription dans des listes de maisons d'accueil, des registres de société de logement social, …)
- La régularisation de votre séjour : information sur vos droits, demande de régularisation, demande d'asile ou une demande de retour volontaire
- Que vous puissiez prendre une decision et fixer un plan pour mieux orienter votre vie futur

N'hésitez pas de prendre contact avec eux durant votre séjour. Les horaires des consultations sont affichés à la réception et dans le bâtiment.

1.5 Le secret professionnel partagé

La Croix-Rouge de Belgique est lié par un secret professionnel partagé.

Cela signifie que seules les informations personnelles vous concernant et nécessaires pour votre intérêt, notamment pour vous guider personnellement lors de votre séjour dans le centre ou lors de la recherche d'une solution adaptée à votre situation de sans-abrisme, seront partagées.

Pour vous aider aux mieux, il peut être necessaire de partager des informations vous concernant avec des tierces services en dehors du Centre d'Accueil et d'Orientation. Nous partageons seulement vos donnees/informations avec des autres services avec votre accord. Vous recevez la clarté sur quel info sera donné à qui et pourquoi. Nous vous demandons toujours en premier lieu si vous voulez les partager vous-même. Si vous préférez que nous partageons cette info ou demandons cette info à votre place, nous vous demandons pour cela votre autorisation. Nous convenons ensuite avec vous quel information nous partageons et pourquoi et vous remettons également le feed-back. Nous partageons seulement les informations nécessaires et vous pouvez toujours retirez votre accord pour partager des données si vous estimez cela nécessaire.

Les infirmiers et les médecins travaillant dans le centre sont également tenus par le secret médical.

Dans des situations très graves ou quand il y a un grand danger pour vous ou pour quelqu'un d'autre, l'accompagnateur peut exceptionnellement partager des informations sans votre permission. Il peut mettre au courant d'autres accompagnateurs psychosociaux pour arrêter la situation de crise. Nous essayons toujours d'abord d'en parler avec vous.

2. NOS RÈGLES SUR LE VIVRE ENSEMBLE

2.1 Vie privée et calme

- Vous avez droit au respect de votre vie privée et devez également respecter la vie privée des autres résidents. Cela signifie que vous ne pouvez pas entrer dans les chambres d'autres résidents sans y être autorisé et que vous devez respecter le sommeil des autres résidents.
- Vous ne pouvez pas inviter de mineurs dans votre chambre, sauf avec l'autorisation des parents ou des éducateurs s'il s'agit d'un mineur étranger non accompagné.
- Vous contribuez à une atmosphère calme dans le centre.
- Vous respectez les modalités de visite et les faites respecter par les personnes externes qui vous rendent visite. Ces modalités de visite ont pour objet de garantir aussi bien votre vie privée que celle des autres résidents.

- Vous respectez les effets personnels des autres résidents et tout matériel appartenant au centre. Le centre n'est pas responsable pour la détérioration, le vol ou la perte de vos effets personnels. Si vous causez des dommages aux biens d'autrui ou du centre, vous pourrez être tenu de les indemniser.
- Vous demandez l'autorisation de la direction du centre avant d'entreprendre ou d'organiser des activités, en particulier s'ils risquent de perturber le calme ou l'ordre de le centre.
- Vous respectez les instructions qui vous sont données par les collaborateurs du centre.
- Vous respectez les restrictions d'accès qui s'imposent à certaines parties du centre.

2.2 Sécurité

- Vous respectez les règles en matière de prévention et de sécurité incendie. Il est interdit d'endommager le matériel de détection et de lutte contre l'incendie.
- La destruction volontaire ou le vandalisme sont strictement interdits.
- Il est interdit de cuisiner dans le centre.
- Il est interdit de fumer dans le centre.
- Tout trafic, possession, consommation d'alcool ou de drogue est interdit dans le centre. Tout comportement dans le centre ou devant le centre lié à l'état d'ébriété ou à la consommation de substances illicites est également prohibé.
- La possession d'objets dangereux avec lesquels vous pourriez mettre d'autres personnes en danger ou susceptibles d'endommager les locaux est interdite.
- Les objets interdits par ce règlement peuvent être confisqués.
- Tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel est formellement interdit. Ceci comprend notamment l'intimidation physique ou verbale, la violence sexuelle et liée au genre, les brutalités physiques ainsi que tout comportement ou langage raciste, ou discriminatoire envers d'autres personnes ou groupes de personnes.
- Si vous êtes victime ou témoin d'un acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel, nous vous demandons d'informer le plus rapidement possible la direction du centre.

2.3 Hygiène

- Vous êtes responsable du bon entretien et de la propreté de votre chambre ou logement.
- Vous devez respecter les espaces communs et ne pas les salir.
- Le centre disposant d'un réfectoire commun, les repas proposés sont pris soit dans le réfectoire. Veillez à ne pas laisser de la nourriture dans votre chambre.
- Les animaux ne sont pas autorisés.

3. NOS RÈGLES D'ORGANISATION DE LE CENTRE

3.1 Prise et respect des rendez-vous

À défaut d'avoir obtenu l'approbation préalable explicite du centre pour avoir recours à un service externe ou un prestataire de service, les frais occasionnés seront à votre charge.

Si le centre prend un rendez-vous pour vous chez un prestataire de service externe (médecin, hôpital), vous êtes obligé de le respecter et de vous présenter à l'heure à ce rendez-vous.

Les titres de transport qui vous sont remis pour un déplacement dans le cadre d'un rendez-vous médical ou une autre raison sont uniquement utilisés à cette fin. Ils ne pourront être revendus.

Les besoins et fournitures de ces tickets de transport devront être demandés:
- Pour les rendez-vous médicaux, au Bureau Médical de la Croix-Rouge
- Pour les rendez-vous Sociaux, au bureau social de la Croix-Rouge
- Pour la scolarité, à la réception de la Croix-Rouge.
-

Veillez à prendre vos dispositions à l'avance pour l'obtention de ces tickets de transport.

3.2 Exercice de l'autorité parentale

En tant que parent, vous êtes responsable de la supervision, de l'éducation et de l'obligation scolaire des/de l'enfant(s) mineur(s) de votre famille. Vous n'êtes pas autorisé à laisser vos enfants sans surveillance dans le centre.

Le centre peut vous apporter un soutien en la matière si vous le souhaitez.

3.3 Présence dans le centre

Pour conserver votre place d'accueil, vous êtes tenu à une présence régulière dans le centre.

En cas d'absence pendant la nuit, vous en informez le centre. Après trois nuits hors du centre sans information préalable, vous pouvez être désinscrit et donc perdre votre place d'accueil dans notre structure.

Pour demander à nouveau une place d'accueil, vous devez téléphoner au Dispatching du Samu Social. Cette démarche ne vous donnera pas automatiquement le droit à une place dans le centre de la Croix-Rouge.

3.4 Système de caution

Il est possible que le centre demande une caution en contrepartie du matériel mis à votre disposition. Cette caution est restituée si le matériel est rendu en bon état lors de votre départ du centre ou lors de la restitution du matériel emprunté.

3.5 Contrôle de chambre / logement et armoire privée

En plus des constats réalisés lors des rondes, des contrôles réguliers de chambre peuvent être réalisés pour vérifier le respect des différentes règles en matière de sécurité, prévention incendie, hygiène et de respect du présent règlement.

La fréquence des contrôles réguliers est limitée à quatre fois par mois et ceux-ci ont lieu uniquement entre 9h00 et 17h00.

La chambre peut cependant être contrôlée plus souvent ou en dehors de ces heures en raison d'exigences spécifiques en matière de prévention, de santé, de lutte incendie, d'hygiène ou de graves manquements au règlement d'ordre intérieur.

Pendant le contrôle, l'entièreté de la chambre est examinée et vous pouvez être présent. En cas de suspicion d'infraction au règlement d'ordre intérieur, l'armoire peut être ouverte par la Direction et son contenu vérifié.

Si, à l'occasion des contrôles, des objets interdits par ce règlement (voir point 6.12) sont découverts, ils seront confisqués. Une liste des objets confisqués est établie et une copie peut être fournie sur demande.

Si un objet saisi pendant un contrôle apparaît dangereux pour l'intégrité physique des résidents et du personnel, il est remis aux services compétents.

Si l'objet a été saisi et a pu être conservé, il est rendu au résident lors de son départ du centre.
Si l'objet saisi ou tout autre objet appartenant à un résident n'est pas emporté lors du départ du centre, celle-ci en acquiert la libre disposition dans les 10 jours qui suivent le départ.

4. SANCTIONS ET MESURES D'ORDRE

4.1 Respect des individus et de la loi belge

L'identité de chacun doit être respectée dans le centre. Le racisme, les actes de violence, de harcèlement moral ou sexuel sont strictement interdits dans le centre.

La loi belge est bien entendu d'application dans le centre. Elle sanctionne entre autres:

- Le travail illégal
- La possession, le trafic et l'usage de stupéfiants
- La possession, le trafic et l'usage d'armes ou d'objets pouvant être utilisés comme tels
- La prostitution et le proxénétisme
- Le vol, le recel et la vente d'articles volés
- La mendicité
- Les actes de violence
- L'abus des enfants ou leur exploitation
- …..

4.2 Sanctions

Si vous commettez une infraction aux règles contenues dans le règlement d'ordre intérieur, une sanction peut être prise à votre égard. Des actes commis en dehors du centre peuvent également donner lieu à des sanctions lorsqu'ils ont un impact important au sein de le centre.

Il sera toujours tenu compte de la nature et de la gravité de l'infraction, ainsi que des circonstances concrètes dans lesquelles elle a été commise. Vous pouvez être entendu préalablement à la prise d'une sanction et venir accompagné(e) de la personne de votre choix durant l'entretien. La sanction et les motifs vous seront toujours communiqués par écrit.

Les sanctions suivantes sont possibles:

1) L’avertissement formel, qui est mentionné dans votre dossier individuel
2) L’exclusion temporaire de certaines activités ou de certains services dans le centre
3) L'obligation d'effectuer certaines tâches d'intérêt général
4) L'exclusion temporaire du centre
5) L'exclusion définitive du centre

Les sanctions sont toutes directement exécutables.

Vous pouvez toujours contacter votre accompagnateur individuel si vous souhaitez en savoir plus sur les sanctions applicables.

4.3. Mesures d'ordre

Pour assurer l'ordre, la sécurité et le calme dans le centre, une mesure d'ordre peut être prise. Vous pouvez être entendu préalablement à la prise d’une mesure d’ordre qui vous concerne et venir accompagné(e) d’une personne de votre choix durant l’entretien.

Ces mesures d'ordre sont communiquées par écrit aux personnes concernées ou affichées dans le centre si elles sont de portée générale (exemple: fermeture d’une salle TV à une certaine heure en soirée suite à des problèmes répétés pendant cette période).

5. Plaintes et recours

Si vous souhaitez avoir des explications complémentaires sur les procédures décrites ci-dessous, vous pouvez toujours vous adresser au Directeur ou aux collaborateurs de la Croix-Rouge du centre.

5.1 Introduction d’une plainte

Si les conditions générales de vie du centre ou l’application du règlement d’ordre intérieur ne vous satisfont pas, vous pouvez introduire une plainte.

Vous adressez votre plainte par écrit ou oralement au directeur qui traitera votre plainte dans un délai maximal de 7 jours. La plainte peut être introduite en français, néerlandais ou anglais.

À défaut de recevoir une réponse dans un délai de 7 jours, vous pouvez adresser votre plainte par écrit à la coordination de la Croix-Rouge pour la Région bruxelloise. (voir point 6.16).

5.2 Recours à l'encontre de la sanction

Si vous n'êtes pas d'accord avec une sanction et ce malgré après avoir été entendu par la direction du centre, vous pouvez introduire par écrit un recours auprès de la coordination de la Croix-Rouge pour la Région bruxelloise.

Ce recours doit être rédigé en français, néerlandais ou anglais et doit être envoyé par la poste **dans les 5 jours** ouvrables qui suivent la notification écrite de la sanction ou de la mesure d’ordre.

Vous remettez dans les plus brefs délais la copie de ce recours à la direction du centre. Une réponse vous parviendra dans les 20 jours après réception de votre courrier.

Tant que la coordination de la Croix-Rouge pour la Région bruxelloise n'a pas statué sur votre recours, la sanction est provisoirement maintenue.

6. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

La série d'informations pratiques qui suit **est complémentaire ou vient préciser** les différents points du règlement qui précèdent. En aucun cas, les articles suivants ne remplacent ou n'entrent en contradiction avec les dispositions générales. Ces mesures pratiques sont spécifiques au centre d'hébergement d'urgence et d'orientation Croix-Rouge de Belgique

6.1. Les services

Nous vous invitons à consulter la brochure-triptyque qui vous a été remise lors de votre arrivée. Vous y trouverez les informations pratiques (heures d'ouverture, inscriptions,…) concernant, au minimum, les services suivants:

- La réception
- Les repas
- Le bureau social CRB
- Le bureau médical CRB
- La buanderie (lessive)
- Le vestiaire

6.2. L'Accompagnateur individuel

A votre arrivée, un accompagnateur individuel vous a été désigné. Il sera votre personne-ressource au niveau de la vie quotidienne pendant votre séjour dans le centre, dans le respect de la confidentialité. Il vous proposera des rencontres à échéances fixes et restera disponible, à votre demande, pour des entretiens spécifiques, si besoin.

6.3. Le badge

A votre arrivée, un badge nominatif avec votre photo vous sera remis. Vous devez le présenter aux collaborateurs du centre si on vous le demande ainsi qu'aux personnes responsables de la sécurité et du contrôle des entrées dans le centre.
En le remettant au personnel, il vous permet aussi de recevoir en prêt des objets dont vous avez besoin.

A votre sortie du centre, vous devrez le rendre à la réception.

6.4. La présence régulière dans le centre

Pour conserver votre place d'accueil, vous êtes tenu à une présence régulière dans le centre. Vous devez signaler votre présence chaque jour au restaurant, au moment des repas, en présentant votre badge.
Si vous quittez le centre pour une ou plusieurs nuits (Max. 3 nuits consécutives), vous devez le signaler à la Direction.
Dès votre retour, vous vous présentez à la réception pour signaler votre présence dans le centre.
Si vous n'informez pas le centre de votre absence pendant la nuit ou si vous dépassez les 3 nuits autorisées, vous pouvez être désinscrit et perdre votre place d'accueil dans la structure.

6.5. Les rendez-vous

Si vous ne pouvez pas vous rendre à un rendez-vous pris avec les services internes du centre ou avec des services externes (médecin, spécialiste, hôpital, services sociaux/juridiques, formations,…), vous prévenez, à l'avance, de votre empêchement.

6.6. Le calme

Le calme dans le centre doit être respecté entre 22h00 à 06h00.

6.7. Les visiteurs externes

Les visites de l'avocat / du tuteur peuvent avoir lieu, sur demande préalable auprès de la Direction, dans des locaux garantissant la confidentialité.

6.8. Les véhicules

Rappelons que si vous avez un véhicule, celui-ci doit être conforme à la réglementation belge. Présentez les documents du véhicule à la réception. La Croix-Rouge décline toute responsabilité en cas de dommage à votre véhicule causé par un tiers.

6.9. Les économies d'énergie & le respect de l'environnement

Chaque résident hébergé dans le centre doit veiller à économiser l'énergie et à être respectueux de l'environnement:

- Les lumières doivent êtres éteintes lorsque vous quittez votre chambre ou lorsque la lumière naturelle est suffisante
- Les radiateurs doivent être éteints quand vous ouvrez les fenêtres de la chambre.

Tout dysfonctionnement de l'éclairage ou de la tuyauterie doit immédiatement être signalé à un collaborateur.

6.10. Attribution d'une chambre et d'un lit

Un lit vous est attribué à votre arrivée dans une chambre que vous partagerez avec d'autres résidents. Nous comptons sur vous pour que vous respectiez ce lieu.

La chambre et le lit que vous occupez ne vous sont pas définitivement attribués. Pour des raisons d'organisation, le centre peut vous demander de changer de chambre/de lit. De votre côté, si vous souhaitez changer de chambre/lit, vous devez toujours introduire la demande à la Direction, qui vous indiquera s'il est ou non possible de répondre à votre requête.

6.11. Entretien et visite de chambres

Un service de nettoyage est effectué dans les espaces communs pour vous garantir une qualité de vie. Le nettoyage des chambres est par contre à charge des résidents. Veillez à respecter les personnes œuvrant pour votre confort ainsi que les autres résidents avec qui vous partagez une chambre en maintenant ces espaces propres.

Pour entretenir votre chambre, vos sanitaires, votre mobilier, le centre vous a remis du matériel de nettoyage (seau, raclette, brosses,…). Vous pouvez également vous procurer des produits de nettoyage suivant le système mis en place dans le centre.
Les collaborateurs du centre peuvent vous guider sur la manière d'entretenir et de nettoyer votre chambre.

Les visites de chambre d'ordre technique, bien-être et sécurité sont effectuées par les collaborateurs du centre désignés par la direction (au minimum 4x/mois). Ces visites seront, pour vous, l'occasion d'échanger et de discuter avec les collaborateurs de la vie en chambre.

Si quelque chose ne fonctionne pas ou s'il y a une dégradation, signalez-le aux collaborateurs durant la visite. Ceux-ci peuvent également vous demander de nettoyer votre chambre si vous êtes à l'origine de dégradations.

6.12. Les objets interdits

Les objets suivants sont interdits dans le centre:

- Armes à feu, munitions et explosifs,
- Armes blanches (couteau, poing américain,…),
- Drogue,
- Matériel électrique non expressément autorisé par le technicien ou la Direction (ex: taque de cuisson électrique ou au gaz, appareils chauffants ou réfrigérants, grille-pain, sèche-cheveux…),
- Matières inflammables (bougies, encens…)

Seuls les chargeurs de GSM, les sèche-cheveux, les brosses à dent électrique, les rasoirs électrique et les ordinateurs (**en toute conformité**) peuvent être connectés aux prises électriques au sein du dortoir. Puissance maximale autorisée: 500 W

Le centre se réserve le droit de confisquer tout appareil non autorisé ou non-conforme aux normes de sécurité.

6.13. Sécurité

Le centre n'est pas responsable de vos effets personnels en cas de vol ou de perte mais vous pouvez déposer des objets de valeur dans le coffre du centre.

Chaque nouveau résident participe à une séance de sensibilisation « incendie ». A cette occasion, vous recevrez des explications sur la manière d'évacuer les locaux en cas d'incendie.

Les enfants sont sous la responsabilité de leurs parents ou d'accompagnants légaux.

Nous vous invitons à porter une attention particulière au danger que constitue, pour les enfants, la circulation de véhicules sur les trottoirs ainsi que sur les voies publiques situées à proximité du centre. Ne laissez jamais les enfants seuls dans la chambre, dans le restaurant ou ailleurs dans le centre (que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur). Si vous devez vous absenter et qu'il vous est impossible de les emmener avec vous, demandez à un(e) ami(e) de prendre soin d'eux et veiller à leur sécurité. Vous devez impérativement lui demander de signer un document de « Prise en charge ». Ce document doit être signé à la réception qui sera ainsi informée des dispositions que vous avez prises.

6.14. Votre dernier jour dans le centre

Avant de quitter définitivement le centre, veillez à ce que votre chambre soit propre et remettez vos draps, couvertures à la réception, ainsi que le matériel qui vous a été confié à votre arrivée ou prêté en cours de séjour. Remettez aussi les clés en votre possession.

6.15 Effets personnels

Si vous avez quitté le centre plus de 2 nuits consécutives et que vous avez perdu votre place d'accueil, les effets personnels trouvés dans votre chambre et votre armoire seront conservés et identifiés. Ces effets vous seront restitués à votre demande dans un délai de **15 jours** après votre désinscription. Passé ce délai, vos effets seront détruits.

6.16. Règles particulières relatives aux recours et aux plaintes

Les recours et les plaintes auxquelles aucune réponse n'a été apportée de la part du directeur du centre dans les 7 jours sont envoyés à l'adresse suivante: Bruxelles-capitale@croix-rouge.be Croix-Rouge de Belgique, à l'attention de Madame Marie DIMOSTHENIADIS, Manager Bruxelles Capitale, Rue de Stalle, 96 – 1180 Bruxelles