

# COMITE DE LA SAMARITAINE

## REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

Janvier 2026



### SOMMAIRE

- I. INTRODUCTION
- II. PRÉCISIONS
- III. ACCUEIL ET HORAIRES.
- IV. CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR
  - IV.1. Fonctionnement général
  - IV.2. Le restaurant social
  - IV.3. Buanderie solidaire
  - IV.4. Les activités socio-culturelles, d'éducation permanente, créatives et de bien-être
  - IV.5. Sorties socio-culturelles en dehors du Comité de la Samaritaine.
- V. COLIS ALIMENTAIRES
- VI. SUIVIS PSYCHOSOCIAUX
- VII. LE PROJET SAMA'LOGE
- VIII. SECRET PROFESSIONNEL
- IX. ORDRE ET PROPRETÉ
- X. SÉCURITÉ ET RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

ANNEXE I. RAPPORT DE FAITS ET SANCTIONS

ANNEXE II. CHARTE BÉNÉVOLE

ANNEX III PROCÉDURE D'ENREGISTREMENT ET TRAITEMENT DE PLAINTES DES USAGERS

ANNEX IV REGLES SUR L'ACCES AUX PRODUITS PAR L'EQUIPE

## I. INTRODUCTION

Le présent règlement nous garantit à toutes et à tous une utilisation conviviale des espaces et des services. Cela permet d'utiliser ensemble ce lieu quelles que soient nos situations respectives.

Le Comité de la Samaritaine est un centre de jour, un lieu convivial, ouvert à tous, qui en aucun cas ne peut devenir un lieu d'exclusion. En cas de soucis relationnels ou qui concernent le cadre, veuillez toujours faire appel à l'un des employés présents pour résoudre le problème. Il ne sera pas toléré qu'un usager ou qu'un bénévole se charge du maintien du cadre. La discussion sera toujours privilégiée, mais des mesures plus sévères (voir annexes) pourront être prises en cas de non-respect du présent règlement ou de la mise à mal de la sécurité et de la convivialité du lieu.

## II. PRÉCISIONS

L'équipe est constituée :

- d'un-e coordinateur-trice ;
- d'un-e chargé-e des suivis psychosociaux ;
- d'un-e chargé-e des activités communautaires, culturelles et d'éducation permanente.
- d'un-e chargé-e de l'aide alimentaire - colis alimentaires.
- d'un-e chargé-é de l'aide alimentaire – cuisine restaurant social.
- d'un-e chargé-é de l'aide alimentaire – service restaurant social.
- d'un-e chargé-e du projet logement

Il est entendu, dans le présent règlement, par **bénévole** toute personne qui apporte son aide volontairement à l'une des activités organisées par l'association.

Il est entendu, dans le présent règlement, par **usager** toute personne participant à l'une des activités organisées par l'association.

Il est entendu, dans le présent règlement, par **Quartier de la Samaritaine** : la rue de la Samaritaine, la rue du Temple et la rue des Chandeliers.

Le présent règlement s'applique dans les **locaux de l'association**, en ce compris : les bureaux, le couloir, l'espace consacré au restaurant social et à la maison de quartier, la réserve, la buanderie et les toilettes, ainsi que le porche d'entrée, la cour intérieure et le potager.

### III. ACCUEIL ET HORAIRES

À votre arrivée, dans la mesure du possible, vous serez accueilli par l'un.e des membres de l'équipe de travail. Il vous expliquera le fonctionnement de l'association et des différentes activités qu'elle organise.

L'association est ouverte du lundi au vendredi, de 9h30 à 14h00 ou 17h00 en fonction des activités tenues dans l'association. L'accueil est assuré en exception du mardi de 14h à 17h où l'équipe est en réunion.

#### **Lundi :**

9h30 - 16h

Rdv service social, activités, formations

#### **Mardi :**

9h30 – 12h Petit déjeuner

12h – 14h Repas

#### **Mercredi :**

9h30 – 12h Petit déjeuner

12h – 14h Repas

14h-16h Activité

#### **Jeudi :**

11h -13h Colis alimentaires

14h -16h Activité

#### **Vendredi :**

9h30 – 12h Petit déjeuner

12h – 14h Repas

14h-16h Activité

## IV. CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR

### IV.1. Fonctionnement général

Le centre d'accueil de jour est ouvert les mardis, mercredis et vendredis, de 9h30 à 14h et durant l'après-midi selon les activités proposées ainsi que les lundis dans le cadre de journée thématique. Les jeudis sont consacrés à la distribution de colis alimentaires.

Néanmoins, une permanence d'accueil est assurée par l'équipe de lundi à vendredi, afin de recevoir et pouvoir donner une réponse aux personnes demandeuses d'une petite démarche comme :

- Question au téléphone.
- Écoute de courte durée.
- Aider dans une petite démarche comme passer un coup de fil, trouver une info par internet, faire une photocopie, s'inscrire à la buanderie, informer sur les horaires et services de la Sama, orienter vers un autre service, etc.
- Offrir de l'eau, un café à emporter.
- Donner accès aux WC.

Dans cette démarche, il faudra informer à la personne qu'elle ne peut pas rester dans les locaux les lundis et les jeudis, mais possibilité d'un café à emporter. Exception : si elle attende pour la lessive.

Toute personne qui bénéficie du centre de jour, des suivis individuels ou des qui participe aux activités est tenue de respecter le présent règlement.

### IV.2. Le restaurant social

Le service du petit déjeuner et du repas sont proposés à table par l'équipe de travailleur-euse-s et des bénévoles.

Le petit déjeuner et le repas a lieu les mardis, mercredis et vendredis.

Le petit déjeuner est servi de 9h30 à 11h00 et le repas principal de 12h à 13h45.

Le prix du petit déjeuner est de 0.5€

Le prix du repas principal est de 2€ (entrée/soupe, plat principal, dessert et 1 café/thé)

Le prix de la soupe est de 0.5€

Le prix du café/thé est de 0.20€

Seuls les habitants.es des rues de la samaritaine, de la rue du temple et de la rue des chandeliers peuvent passer pour son repas à emporter de 12h à 14h. À un prix de 1€

Les repas à emporter sont gratuits et sont destinés en priorité aux personnes qui n'ont pas mangé sur place à 13h45.

Les personnes qui ont eu un repas sur place devront attendre jusqu'à 14h afin de laisser le temps aux personnes qui n'ont pas mangé de se fournir d'un repas à emporter.

### IV.3. Buanderie solidaire

Une buanderie est à disposition des habitants du quartier, des bénévoles et des tous les usagers du centre.

Les inscriptions se font auprès d'un-e des travailleurs sociaux en charge du service.

Chaque utilisateur doit s'assurer après utilisation de la propreté de la machine à laver et/ou du séchoir utilisé (enlever les résidus dans le tambour de la machine, vider l'eau du réservoir, nettoyer le filtre, etc...).

Les prix de la buanderie sont de 1,50€ par machine et de 0,50€ par séchoir avec le produit lessiver inclus.

Les usagers peuvent rester dans les locaux le temps de la lessive.

### IV.4. Les activités socio-culturelles, d'éducation permanente, créatives et de bien-être

Des activités sont proposées mensuellement et publiées sur les réseaux sociaux Facebook ainsi qu'au restaurant social de l'association sous forme d'affiche et flyers.

### IV.5. Sorties socio-culturelles en dehors du Comité de la Samaritaine

Chaque sortie est notée dans les agendas mensuels. Les inscriptions se font auprès du travailleur social chargé des sorties socio-culturelles.

Le prix est généralement de 1,25€ moyennant un ticket Article 27 fourni par le Comité de la Samaritaine, mais peut varier selon l'activité.

Toute personne participant aux activités est tenue de respecter le présent règlement.

## V. COLIS ALIMENTAIRES

Chaque intervention d'aide alimentaire respecte les principes de la Charte de l'Aide Alimentaire en ce compris les principes d'impartialité et de non-discrimination (respect des opinions politiques, philosophiques et religieuses), le respect du secret professionnel, et le respect du libre-choix de chacun.e.

Les demandes d'aide alimentaire se font auprès du service social en charge de l'accompagnement individuel qui évalue le niveau d'urgence, ou l'intègre dans le cadre d'un bilan budgétaire.

Les colis alimentaires peuvent s'octroyer en urgence de façon exceptionnelle ou être établis de façon régulière, une fois chaque 2 semaines.

Les colis alimentaires d'urgence : Le colis alimentaire d'urgence répond à une urgence alimentaire immédiate. Il est accessible à tous et toutes et ne peut devenir une aide reconduite sur le long terme.

Les colis alimentaires régulière, une semaine sur deux : Le colis alimentaire régulière est une aide structurelle qui est réévaluée chaque année, et qui a pour objectif de soutenir budgétairement une personne ou une famille sur un plus long terme.

Les colis alimentaires régulières sont uniquement accessibles aux habitants des Marolles.

La distribution des colis alimentaires a lieu chaque jeudi de 14h à 16h. Lors de l'installation de la distribution, le salarié en charge, en concertation avec les bénévoles désignés, établit et comptabilise les quantités distribuées.

Lors de chaque distribution, une table avec café et collations est accessible gratuitement aux bénéficiaires des colis alimentaires ainsi qu'aux utilisateurs de la buanderie.

## VI. SUIVIS PSYCHOSOCIAUX

L'accompagnement psychosocial a pour mission principale l'accès et le maintien dans le logement prioritairement des habitants du Quartier de la Samaritaine puis des Marolles ainsi que des usagers du centre de jour et des colis alimentaires.

Il comprend également la prise en charge de demandes psychosociales, socio-administratives et d'aide alimentaire des usagers du restaurant social et des colis alimentaires, ainsi que des habitants et des bénévoles.

Les permanences se déroulent 3 fois par semaine par ordre d'arrivée ou par rendez-vous.

Les lundis de 10h à 16h sur rendez-vous

Les mardis de 10h à 13h sans rendez-vous. Logement et aide alimentaire.

Les vendredis de 10h à 13h sans rendez-vous. Psycho-social et aide alimentaire.

Les demandes d'aide alimentaire (colis et repas suspendus) se font auprès des travailleuses sociales en charge de l'accompagnement individuel psychosocial et logement, en évaluant le niveau d'urgence ou dans le cadre d'un bilan budgétaire pour les colis alimentaires.

## VI. LE PROJET SAMA'LOGE

Le Comité de la Samaritaine développe depuis plus de 40 ans un projet global d'insertion par le logement. Celui-ci se concentre sur l'accès et le maintien dans le logement.

Le projet Sama'Loge prévoit de renforcer le temps consacré à l'accueil et à l'écoute des bénéficiaires du restaurant social et des colis alimentaires dans le but d'identifier des conflits locatifs pouvant constituer des risques de pertes de logement ou d'expulsion domiciliaire et travailler pour la prévention de celles-ci.

### Les mercredis Connexions :

Deux mercredis par mois, le centre est ouvert l'après-midi pour accueillir les personnes qui ont besoin de se connecter au pc pour faire une démarche admin ou recherche logement. Il s'agit d'un espace

collectif d'écoute et de partage face aux difficultés d'accéder à un logement qualitatif abordable et des risques de perte de logement. Les personnes peuvent bénéficier de :

- Conseils locatifs en vue de prévenir les conflits locatifs et/ou y remédier
- Informations sur les normes, les droits et les allocations existantes en matière de logement
- Outils informatiques mis à disposition en libre-service pour toute démarche logement (téléphones, ordinateurs, imprimantes)
- Accompagnement dans les démarches administratives tels que les inscriptions auprès des Sociétés de logements sociaux (SISP) et Agences Immobilières Sociales (AIS), demande d'allocations loyer, etc.
- Possibilité d'un suivi et d'un accompagnement social individuel lors des permanences

#### Ateliers logement :

L'Atelier logement est ainsi un espace-temps d'information et d'animation qui offre aux personnes la possibilité de s'outiller sur la thématique du logement en vue d'optimiser leurs chances de se maintenir dans leur logement et d'identifier les situations pouvant les mener à des risques de pertes de logement.

L'atelier logement permet ainsi aux bénéficiaires de s'informer sur leurs droits et devoirs ainsi que sur les accompagnements au maintien de l'habitat existant. Mais aussi de s'informer sur les moyens de résolution de conflits entre locataires et propriétaires.

#### VIII. SECRET PROFESSIONNEL

Tout membre de l'équipe qui serait de fait ou par nature de sa fonction dépositaire de secrets est soumis au secret professionnel, conformément à l'article 458 du code pénal. Sont secrètes les informations suivantes :

- tout ce qui est confié explicitement ou tacitement à la personne de confiance
- toutes les informations vues ou entendues
- les informations relatives aux tiers

Les membres de l'équipe ont la possibilité de divulguer des informations à leurs pairs dans le cadre du secret professionnel partagé. Le secret professionnel partagé doit néanmoins respecter les conditions suivantes :

- Les personnes à qui les informations sont transmises doivent elles-mêmes être tenues au secret professionnel ;
- Les personnes à qui les informations sont transmises doivent poursuivre les mêmes missions ;
- Les informations transmises doivent être strictement nécessaires et utiles dans le cadre de la mission commune ;
- Les informations transmises doivent l'être dans l'intérêt de la personne, telle qu'elle-même le définit ;
- Les informations sont transmises après information et accord éclairé de la personne.

L'association dispose également d'un Règlement général de protection de données.

#### Le dossier social individuel :

Dans le cadre de l'exercice de leur fonction, les membres du personnel peuvent constituer un dossier social individuel (numérisé ou non) pour leurs bénéficiaires. Le partage de ce dossier social individuel entre membres de l'équipe est possible uniquement lors d'une co-intervention. Lorsqu'une co-intervention est mise en place, l'utilisateur doit donner son consentement et être informé-e que toutes les informations recueillies seront partagées entre les co-intervenant-es. La coordination se réserve la possibilité d'accéder à ces dossiers tout en veillant au respect du secret professionnel.

### IX. ORDRE ET PROPRETÉ

Par respect pour chacun.e et pour la collectivité, il est souhaité que vous veilliez à votre hygiène personnelle lors de votre participation aux activités de l'association.

Des poubelles sélectives sont placées à différents endroits. Nous vous demandons de les employer à bon escient. Les locaux communs ainsi que la cour intérieure sont régulièrement nettoyés. Ce travail doit être respecté par chacun.

### X. SÉCURITÉ ET RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

La procédure d'évacuation en cas d'incendie est affichée à l'entrée du bâtiment, nous vous demandons d'en prendre connaissance. En cas d'alarme incendie, il est obligatoire de suivre cette procédure et les consignes données par le membre du personnel.

Des messages écrits ou pictographies sont affichés dans les lieux. Vous êtes tenus de les respecter.

Il est obligatoire d'y **conserver calme et propreté par respect pour les voisins**. Il est demandé à chacun de ne pas occuper le trottoir, devant les locaux de l'association, de manière intempestive, de respecter le voisinage et les règles de propreté d'usage.

Il est demandé aux usagers **d'utiliser des écouteurs** avec tout appareil(s) électronique(s) (téléphone portable, lecteur MP3, etc...) afin de ne pas déranger les autres usagers.

Le Comité de la Samaritaine ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des **vols commis dans ses locaux**.

Il est strictement interdit de **boire de l'alcool ou de consommer des stupéfiants** dans nos locaux.

Il est strictement interdit de **prendre des photos et/ou des vidéos** dans l'enceinte du Comité de la Samaritaine sans le consentement explicite des personnes présentes et susceptibles d'y apparaître.

Il est strictement interdit de **sortir à l'avant** du Comité de la Samaritaine (porche d'entrée y compris) **avec vos tasses, verres ou autres éléments de la vaisselle du restaurant**.

Un maximum de **deux chiens** est autorisé dans la cour, prioritairement pour les personnes sans domicile. Les chiens doivent rester calmes et être tenus en laisse, attachés ou rester aux pieds de leur

propriétaire dans la cour intérieure. Il est strictement interdit d'introduire des animaux domestiques dans le restaurant. Dans le cas contraire, il sera demandé au propriétaire de sortir des locaux de l'association.

Le **non-respect de la sécurité, la mise à mal de la collectivité et l'entrave au bon fonctionnement** entraînent des mesures allant de l'avertissement à l'exclusion pour une durée déterminée en fonction de la gravité des faits. (Voir annexe1 au présent règlement).

Le Comité de la Samaritaine refuse toute forme de **discriminations, stéréotypes, préjugés et insultes à caractère SEXISTE/RACISTE/ANTISEMITE/ISLAMOPHOBIE/LGBTQIAPHOBIE** et/ou qui porteraient préjudice à l'intégrité de toute personne. Les **actes d'harcèlement moral et sexiste** ne sont pas non plus admis. Ce comportement INTOLÉRABLE sera directement suivi d'une EXCLUSION pour une durée déterminée par l'équipe (Voir annexe1 au présent règlement).

Le Comité de la Samaritaine se veut un lieu d'accueil ouvert à toutes et tous, indépendamment de leurs origines, convictions ou opinions.

Afin de préserver cet esprit d'inclusion, **la distribution ou la promotion de contenus à caractère religieux, politique ou militant est interdite**, sauf dans le cadre d'activités spécifiquement validées par l'association.

Cette règle s'applique notamment aux tracts, brochures, affiches ou prises de parole publiques à visée prosélyte.

Par extension, les mêmes règles et mesures sont applicables dans le cadre d'activités extérieures organisées par le Comité de la Samaritaine ou devant les locaux de l'association.

Une **procédure d'enregistrement et traitement de plaintes** des usagers est établie (voir annexe 3 au présent règlement).

## ANNEXE I. RAPPORT DE FAITS ET SANCTIONS

Les travailleurs sociaux veillent, entre autres, au maintien d'un climat sécurisant. Ils favorisent la prévention et la désescalade des situations de tensions. En cas de troubles, ils peuvent demander à la personne de quitter les locaux de l'association. Ils accompagnent les personnes par le dialogue et favorisent la restauration du lien après un incident.

Les faits avérés compromettant l'ordre, la sécurité, la convivialité de l'association ou mettant à mal la collectivité sont suivis de sanctions allant de l'avertissement oral à l'exclusion pour une durée indéterminée. Tout comportement récidiviste est sanctionné plus lourdement.

Les membres de l'équipe sociale sont les seules habilités à prendre toutes mesures concernant le bon fonctionnement du Comité de la Samaritaine.

Tout incident avec un bénéficiaire comportant un avertissement ou exclusion doit être rapporté et enregistré afin d'assurer son suivi et le bien-être des travailleurs.euses. Le formulaire « Rapport d'incident avec bénéficiaire » est disponible pour l'équipe ainsi qu'un registre des faits.

Deux fois par année, l'équipe réalisera une évaluation des incidents afin d'analyser plus profondément chaque situation, son contexte, les intervenant.e.s et ses actions et réactions, les causes possibles et finalement proposer, si possible, des mesures préventives à adopter.

### a- Avertissement oral.

L'avertissement oral est une remarque explicite d'un travailleur envers un usager notifiant un comportement inadéquat et informant d'une possible sanction en cas de récidive.

### b- Exclusion.

En cas de comportement inadéquat, l'un des membres de l'équipe peut demander à la personne concernée de quitter immédiatement les locaux de l'association pour un temps maximum de 2 semaines. Après concertation des membres de l'équipe, qui aura pour objectif de qualifier l'acte et décider de la lourdeur de la sanction, une exclusion de plus long terme peut être accordée. Une notification de l'exclusion pourra être faite oralement, envoyée à domicile ou, à défaut, remise en main propre à la personne par l'un des membres de l'équipe de travail. Les motivations de la décision de l'exclusion sont expliquées dans cette notification.

L'exclusion de l'association peut être décidée envers un usager pour l'ensemble des activités de l'association ou pour l'une ou plusieurs d'entre elles.

L'exclusion peut porter sur une durée déterminée, éventuellement renouvelable.

Dans les cas de sanctions récidives de la même gravité, l'équipe pourra décider d'augmenter le temps d'exclusion progressivement.

Exemple :

1<sup>ère</sup> fois comportement inadmissible : 2 semaines

2<sup>ème</sup> fois : 1 mois

3<sup>ème</sup> fois : 2 mois

Etc.

Un entretien entre la personne sanctionnée et l'un ou plusieurs membres de l'équipe de travail est organisé le premier jour (dans la mesure du possible) de la période d'exclusion afin d'explicitier les motivations de la sanction. De la même manière, un second entretien sera prévu à la fin de la période de sanction afin de faciliter la réadmission de la personne sanctionnée et travailler ensemble pour la prévention.

L'exclusion pourra être reconduite sur décision de l'équipe si les faits motivant l'exclusion n'ont pas été reconnus ou s'il y a raison de penser qu'ils se reproduiront.

Durant la période de sanction, si la personne sanctionnée ne respecte pas les éléments de la sanction, la période pourrait être prolongée par tranche d'une semaine pour chaque acte de non-respect de la sanction.

En cas d'incompréhension ou de désaccord sur les motivations de la sanction, vous pouvez demander un rendez-vous avec l'un des membres de l'équipe pour en discuter.

## ANNEXE II. CHARTE BÉNÉVOLE

### 1. Le bénévolat à la Samaritaine

Lorsqu'une personne exprime sa volonté de participer en tant que bénévole dans le restaurant social, le.la responsable du restaurant prendra cette demande en considération. Toutes décisions se feront avec l'équipe de travailleurs.es. Celle-ci décidera de la convenance ou pas du début de prestation du/de la bénévole.

Une fois le bénévolat accordé, le.la responsable du restaurant social, communiquera à l'équipe de bénévoles la nouvelle intégration et les différentes tâches dont le.la nouveau.elle bénévole sera en charge.

L'équipe du Comité de la Samaritaine et des bénévoles déjà en place feront tout leur possible pour intégrer comme il se doit le.la nouveau.elle membre. L'accueil se fera dans la bienveillance et le respect. Une bonne intégration dans l'équipe est indispensable pour son bon fonctionnement. Un accompagnement personnalisé sera mis en place dans le but de bien expliquer au.à la nouveau.elle membre, le fonctionnement du restaurant et les tâches à effectuer.

### 2. Tâches et horaires

Pour les tâches qui concernent le service du petit déjeuner et du repas journalier, un planning hebdomadaire sera réalisé avec les travailleurs.es et les bénévoles. Celles-ci seront affichées dans le restaurant social si nécessaire. Les présences des bénévoles seront comptabilisées chaque fin de mois.

D'autres tâches en dehors du service journalier peuvent être proposées aux bénévoles pour le bon fonctionnement du Comité de la Samaritaine.

### 3. Service journalier du petit déjeuner et repas du midi

- L'accès à la cuisine est réservé uniquement aux bénévoles inscrits sur le planning en service ce jour-là.
- Il est obligatoire de se laver les mains à chaque entrée en cuisine. Le tablier, la charlotte et le port de gants jetables sont également obligatoires. Ces obligations répondent aux normes réglementaires de l'AFSCA.
- Pendant leur service, les bénévoles doivent avoir un contact bienveillant et respectueux avec tous les usagers.
- Tout conflit entre un.e usager.e et un.e bénévole sera pris en charge par les travailleurs.es de la Samaritaine. La gestion des conflits se fera à huis clos avec le.la bénévole concerné.e et les travailleurs.es. Si cela est nécessaire les principaux.ales acteurs.rices du dit conflit seront invité.es à en discuter ensemble avec un.e membre des travailleurs.es de la Samaritaine. Veiller à un climat serein et un environnement bienveillant lors du bénévolat est l'une de nos priorités.

#### **4. Activités, sorties bénévoles**

- Une sortie de loisir par an sera choisie par l'ensemble du groupe de bénévoles lors des réunions bénévoles.
- Des sorties seront organisées avec les bénévoles dans le cadre d'éventuels projets en lien avec leur bénévolat.

#### **5. Répercussions en cas de non-respect de son engagement en tant que bénévole**

- Les retards et absences consécutifs sans en avertir les travailleurs.es pourront être considérés comme un manque d'engagement du.de la bénévole et entraîner la fin de son bénévolat.
- Les différentes tâches liées au bénévolat, les réunions programmés dans le cadre du bénévolat ainsi que les formations font parties des engagements du.de la bénévole.

## 1. Objectif

Cette procédure vise à établir un processus clair et efficace pour l'enregistrement, le traitement, et le suivi des plaintes des usagers, afin d'améliorer la qualité des services offerts par l'organisation.

Le centre reconnaît le droit de tout usager à exprimer une plainte, une remarque ou une insatisfaction concernant :

- l'accueil,
- l'accompagnement,
- le fonctionnement du service,
- le comportement d'un membre du personnel ou d'un autre usager,
- les infrastructures ou les prestations proposées.

L'objectif du traitement des plaintes est d'améliorer la qualité du service et de garantir le respect des droits et de la dignité de chacun.

## 2. Critères de recevabilité des plaintes

Une plainte est considérée comme **recevable** lorsqu'elle répond aux conditions suivantes :

### Qualité du plaignant

La plainte peut être introduite par :

- un usager du centre ;
- un ancien usager (dans un délai raisonnable après les faits) ;
- un proche ou un représentant légal, avec l'accord de l'utilisateur ;
- un intervenant externe agissant à la demande de l'utilisateur.

### Objet de la plainte

La plainte doit concerner un ou plusieurs des points suivants :

- le non-respect des droits fondamentaux de l'utilisateur (dignité, respect, non-discrimination, vie privée) ;
- une décision, une attitude ou un comportement d'un membre du personnel ;
- un dysfonctionnement dans l'organisation du service ;
- un conflit avec un autre usager lorsque celui-ci n'a pas été correctement géré par l'équipe ;
- les conditions matérielles d'accueil (hygiène, sécurité, accès aux services, etc.).

## Lien avec le service

La plainte doit porter sur :

- des faits survenus dans le cadre des activités du centre,
- ou directement liés à son fonctionnement.

Les plaintes concernant des situations totalement extérieures au centre ne sont pas recevables.

## Responsabilités

- Responsable des plaintes : Un membre désigné de l'équipe ou la coordination.
- Personnel : Tous les employés doivent connaître la procédure et être en mesure de diriger les usagers vers le responsable des plaintes.

## 3. Processus d'Enregistrement des Plaintes

### Étape 1 : Réception de la plainte

- **Canaux de réception :**
  - **Verbalement** : Lors d'une visite ou d'un rendez-vous, par téléphone.
  - **Écrit** : Par courrier postal, e-mail, ou via un formulaire de plainte en ligne.
  - **Anonymement** : Permettre la soumission de plaintes anonymes par une boîte à suggestions ou un formulaire en ligne sans identification.

### Étape 2 : Enregistrement de la plainte

- Utiliser un **formulaire d'enregistrement des plaintes** contenant les informations suivantes :
  - Date de réception de la plainte.
  - Nom et coordonnées de l'utilisateur (si disponibles).
  - Description détaillée de la plainte.
  - Canal par lequel la plainte a été reçue.
  - Nom de la personne qui a reçu la plainte.
- Assigner un **numéro de référence unique** à chaque plainte pour un suivi ultérieur.

### Étape 3 : Accusé de réception

- Envoyer un **accusé de réception** à l'utilisateur dans un délai de 5 jours ouvrables, confirmant que la plainte a été reçue et est en cours de traitement.
- Informer l'utilisateur du délai prévu pour le traitement de la plainte (généralement 10 à 30 jours).

### Étape 4 : Analyse et traitement de la plainte

- Le responsable des plaintes examine la plainte et collecte toutes les informations nécessaires auprès des parties concernées.

- Effectuer une **analyse** pour identifier la nature du problème et les actions à entreprendre.
- Si nécessaire, convoquer une réunion avec les parties concernées pour discuter de la plainte et trouver une solution.

#### **Étape 5 : Réponse à l'utilisateur**

- Fournir une réponse écrite à l'utilisateur, expliquant :
  - Les résultats de l'analyse.
  - Les mesures prises pour résoudre la plainte.
  - Les étapes suivantes si l'utilisateur n'est pas satisfait de la résolution (par exemple, possibilité de faire appel).

#### **Étape 6 : Clôture de la plainte**

- Une fois la plainte résolue, consigner tous les détails dans le **registre des plaintes**.
- S'assurer que toutes les parties concernées sont informées de la résolution.
- Clôturer la plainte dans le système avec la mention de la date de clôture et des actions effectuées.

#### **4. Suivi et Amélioration**

- Analyser régulièrement les plaintes pour identifier les tendances et les domaines nécessitant une amélioration.
- Effectuer une revue trimestrielle ou annuelle des plaintes pour évaluer l'efficacité de la procédure et proposer des améliorations si nécessaire.

#### **5. Communication de la procédure**

- Afficher la procédure de plainte sur le site web de l'organisation et dans les locaux accessibles aux usagers.
- Assurer que tous les employés sont formés à cette procédure.

#### **Documents Annexes**

- **Formulaire d'enregistrement des plaintes**
- **Registre des plaintes**

#### ANNEX IV REGLES SUR L'ACCES AUX PRODUITS PAR L'EQUIPE

Les produits alimentaires utilisés pour la préparation des repas et la distribution des colis sont strictement réservés aux bénéficiaires. Cela comprend :

- Les produits récupérés auprès de la Banque Alimentaire,
- Les produits du FEAD,
- Les produits VRAC,
- Tous les autres produits achetés ou récupérés pour la préparation des repas.
- Tout produit d'hygiène acheté ou récupéré pour la Samaritaine.

Cependant, les membres de l'équipe (bénévoles et salarié.e.s) peuvent consommer certains produits dans les cas suivants :

- Repas de midi : s'il reste des portions à la fin du service, ou pendant le service, avec l'autorisation explicite du/de la responsable du Resto, à condition qu'il soit prévu qu'il reste des portions à la fin. Les bénévoles participant à la cuisine ou service, ont toujours droit à un repas.
- Produits frais périmés : Si des produits frais (par exemple : fromages, yaourts) sont périmés et ne peuvent pas être distribués au public, mais que nous choisissons de les consommer sous notre propre responsabilité.
- Produits restant à la fin de la distribution des colis qui ne peuvent pas être profités pour la préparation des repas le lendemain/ pas possible les conserver plus.
- Si un jour on fait une exception pour goûter un nouveau produit, pendant une réunion d'équipe ou pour consommer directement au bureau...