

MODELE DE REGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR
RESIDENCE SERVICE A COPROPRIETE

Résidence services

LES ERABLES

RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Arrêté par le gestionnaire, prestataire de services, le

Approuvé par les Membres du Collège réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale, compétents pour la politique de l'Aide aux personnes, le et ce, conformément à l'article 6, § 3 de l'arrêté du Collège réuni du 3 décembre 2009 fixant les normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées et précisant les définitions de groupement et de fusion ainsi que les normes particulières qu'ils doivent respecter.

Article 1er. - Services

Constituant fonctionnellement un ensemble soumis au régime de la loi du 30 juin 1994 relative à la **copropriété**, et comprenant des logements particuliers, permettant aux personnes âgées une vie indépendante, et où des services sont offerts auxquels elles font appel.

La résidence service accueille des personnes valides. Un membre du personnel est toujours présent dans l'établissement de jour comme de nuit, afin de pouvoir répondre sans délai à tout appel d'une personne âgée. Il dispose, au minimum, d'une formation de secouriste, dont la date de validité n'est pas dépassée.

La résidence service offre, par exemple un service d'hôtellerie et d'entretien des communs. Les activités et les loisirs sont favorisés au sein de l'établissement, notamment par (la mise à disposition de locaux adéquats, d'un service bibliothèque, de la télévision et de la radio, d'internet, l'organisation de fêtes, d'excursions, la participation à des activités culturelles et sportives, ...).

Article 2. - Lieu de vie sociale

La résidence service est un lieu de vie sociale.

- a) Les opinions philosophiques, politiques, religieuses et culturelles de chaque résident seront respectées. Aucune obligation à caractère commercial, culturel, politique, religieux ou linguistique ne peut être imposée par la résidence service au résident. Le respect de la vie sexuelle et affective de la personne âgée et de son orientation sexuelle. L'accueil et le traitement du résident sont assurés en français ou en néerlandais, selon le choix linguistique du résident concerné.
- b) La résidence service garantit au résident la plus grande liberté lors de son occupation des lieux, pour autant qu'elle ne porte pas préjudice aux autres et à la vie collective.
- c) La résidence service garantit le droit de ne recevoir que les visiteurs de son choix ; tout visiteur et notamment tout membre du personnel de l'établissement, doit veiller à respecter la vie privée de la personne âgée, notamment en s'annonçant avant d'entrer dans l'appartement.
- d) Afin de créer un climat paisible et harmonieux, les résidents sont invités à se comporter entre eux avec courtoisie et à s'aider mutuellement.
- e) Le résident traitera le personnel avec bienveillance et politesse. Il veillera à ne pas lui donner d'instructions. Le personnel usera des mêmes égards envers le résident.
- f) Le résident a l'obligation de se présenter en dehors de son appartement dans une tenue appropriée au standing de la Résidence. Toute communication sera refusée aux résidents qui ne correspondent pas aux normes ci-dessous.
- g) Le résident possédant un chien est dans l'obligation de savoir s'en occuper pleinement (ramasser les selles dans les communs, le promener, etc.) comme la loi le stipule.

Article 3. - Statut juridique

La résidence service est gérée par Cristal Résidences Brussels srl,
Place de l'Université 25 boîte 7
1348 Louvain-la-Neuve
N° entreprise : 0777 753 720
représenté(e) par Mr della Faille A., Maisin L.

Elle est agréé par la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale, sous le n°
PA 3155

Article 4. - Principaux cadres du personnel de la résidence service

La gestion journalière est confiée au **directeur** de la résidence service.
Il s'agit actuellement de Mme Guardia Miralles Aurore.

Le directeur doit être joignable, pendant les heures de bureau ; par ailleurs, il doit être disponible sur rendez-vous, quatre heures par semaine au moins, réparties sur deux jours minimums, dont au moins une heure après dix-huit heures.

Un membre du personnel est toujours présent dans l'établissement de jour comme de nuit, afin de pouvoir répondre sans délai à tout appel d'une personne âgée. Il dispose, au minimum, d'une formation de secouriste.

Article 5. - Responsabilité civile

L'établissement est couvert par une assurance en responsabilité civile professionnelle concernant la responsabilité du directeur et du personnel. Elle couvre le risque découlant de l'exploitation de l'établissement.

Par ailleurs, il est conseillé au résident de couvrir sa responsabilité civile en contractant une assurance.

Article 6 - Coût mensuel des services

- a) Le coût des services obligatoirement proposés et la liste des services facultativement proposés figurent dans la convention conclue entre l'association des copropriétaires et le gestionnaire.
- b) Les différents tarifs applicables dans l'établissement sont fixés dans le respect des prescriptions légales.
- c) Il est tenu un compte individuel qui comporte un relevé détaillé de toutes les charges (nature, nombre et montant) ainsi que le montant acquitté par le résident. Le résident ou son mandataire peut en prendre connaissance quand il le souhaite.

Une facture mensuelle détaillée établit la balance des sommes dues et des recettes. Elle est remise, accompagnée de toutes les pièces justificatives, au résident ou à son représentant.

Article 7 - Sorties

Le résident a le droit de sortir de la résidence sans avoir de compte à rendre à qui que ce soit. Il lui est demandé de prévenir la Direction lorsqu'il a l'intention de passer la nuit à l'extérieur, ou lorsqu'il s'absente durant plusieurs jours.

Article 8. – Visites

L'établissement garantit le libre accès, à tout moment, auprès d'une personne âgée, de la famille, des amis et des ministres des cultes ou conseillers laïcs demandés par cette personne ou son représentant.

Le résident peut recevoir les visites de son choix ; tout visiteur et notamment tout membre du personnel de l'établissement, doit veiller à respecter la vie privée de la personne âgée, notamment en s'annonçant avant d'entrer dans l'habitation.

Article 9. - Repas, collation

Le résident opte pour la formule de repas qu'il désire (pension complète, demi-pension, à la carte...). L'établissement doit pouvoir assurer à la personne âgée qui le désire, au minimum, un repas chaud par jour, le midi ou le soir, lequel peut être pris en commun.

Les repas sont servis le matin entre 8h30 et 9 h, à midi entre 11h45 et 14h00 et le soir entre 17h30 et 18h30.

Les repas du matin sont débarrassés entre 10h30 et 11h30, du midi entre 13h et 14h et les repas du soir sont débarrassés le lendemain entre 8h30 et 9h.

Les menus sont communiqués au moins 7 jours à l'avance. Ils offrent la possibilité de modifier le menu du jour avec les variants.

Le résident est assuré de recevoir une nourriture saine, variée et suffisante. Celle-ci est adaptée à son état de santé, les régimes prescrits par le médecin sont observés.

Les denrées périssables sont conservées, préparées et distribuées selon les règles les plus strictes en matière de propreté et d'hygiène.

Article 10. - Soins de santé

La résidence garantit le libre choix de tous les prestataires de soins.

Article 11. - Participation

La collaboration active des résidents est sollicitée, tant dans le domaine de l'animation que dans l'aménagement du cadre de vie. A cet effet, il est créé un conseil participatif.

a) Conseil de participation

Un conseil participatif est créé dans la résidence service qui se réunit au moins une fois par trimestre. Ce conseil est composé de personnes âgées ou de leur représentants (exemple : famille, ...).

Il adopte son propre règlement d'ordre intérieur et fixe notamment le mode de désignation de son président, le mode d'invitation, d'établissement des ordres du jour et procès-verbaux des réunions.

Le gestionnaire ou le directeur prend toutes les mesures nécessaires pour assurer, au sein du conseil participatif, une véritable dynamique de participation de chaque personne âgée, le cas échéant, en désignant un membre du personnel de l'établissement ou une personne externe mandatée pour organiser le conseil participatif.

Le gestionnaire ou le directeur accordent toutes facilités pour l'organisation des réunions du conseil participatif, notamment en mettant un local à disposition pour la tenue de ces réunions.

Le conseil participatif peut émettre des avis, soit d'initiative, soit à la demande du gestionnaire ou du directeur de l'établissement, sur toutes questions portant sur le fonctionnement général de l'établissement et est informé du suivi réservé à ses avis.

Le gestionnaire ou le directeur veille à ce qu'un procès-verbal de toutes les réunions du conseil soit établi. Celui-ci est tenu à la disposition des personnes âgées ou de leurs représentants.

Le gestionnaire, le directeur et les membres du personnel peuvent y être invités, afin de débattre des sujets souhaités par les personnes âgées.

b) Registre pour suggestions ou observations

Des suggestions ou observations peuvent être consignées par les personnes âgées ou leurs représentants et le conseil participatif dans un registre tenu à cet effet auprès du directeur ou d'un responsable désigné par le directeur, disponible sur rendez-vous, quatre heures par semaine au moins. Ces heures doivent être réparties sur deux jours minimums, dont au moins une heure après dix-huit heures.

Ce registre est tenu à la disposition du conseil participatif et des fonctionnaires, sur simple demande.

Une boîte doit être disponible à tout moment permettant à toutes personnes de transmettre toutes suggestions ou observations. Elles sont intégrées dans le registre prévu à cet effet.

Le nom de la personne responsable désignée par la Direction à qui toutes les observations et suggestions pourront être communiquées est apposé au tableau d'affichage.

Cette personne est disponible sur rendez-vous aux lieux et heures de visite affichés au même tableau d'affichage.

Article 12. - Tableau d'affichage

Le tableau d'affichage de la résidence est situé devant les ascenseurs au rez de chaussée.

Il informations suivantes y sont affiché :

- Nom du gestionnaire ;
- Coordonnées du directeur / heures de présence / nom du remplaçant ;
- Renseignements concernant l'agrément du gestionnaire ;
- Modalités d'introduction et d'examen des suggestions et observations du résident ;
- Renseignements conseil participatif (liste des membres, calendrier, ordre du jour, PV de la dernière réunion affiché pendant 3 mois) ;
- Modalités d'introduction de plaintes en interne ;
- Plaintes externes : coordonnées des ministres et de l'administration ;
- Adresse et numéros de téléphone des services du Bourgmestre ;
- Adresse et numéro de téléphone des services de lutte contre la maltraitance ;
- Règlement d'ordre intérieur ;

Article 13. – Introduction et traitement de plaintes

La personne âgée et toute personne intéressée peuvent introduire une plainte auprès du gestionnaire ou du directeur et auprès des Ministres ou de l'administration.

Si la plainte est adressée au **gestionnaire** ou au **directeur**, il en examine le bien-fondé de la plainte introduite et il informe, par écrit, le plaignant des suites qu'il y a réservées.

Lorsque la plainte est déposée auprès des **Ministres** ou de l'**Administration**, les fonctionnaires procèdent au contrôle, sans délai, du bien-fondé de la plainte, le gestionnaire ou le directeur entendu. Ils prennent toutes les précautions nécessaires afin de garantir l'anonymat de la plainte et la confidentialité des éléments la motivant.

Adresse de l'Administration

Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale

Rue Belliard 71
1040 Etterbeek
Tél. : 02 210 53 08

Adresses des Ministres

Monsieur Maron

Membre du Collège réuni, compétent pour la politique d'Aide aux personnes

Rue Capitaine Crespel, 35
1050 BRUXELLES
Tél. : 02/514.48.60
info.fremault@gov.brussels

Madame Vandenbrandt

Membre du Collège réuni, compétent pour la politique d'Aide aux personnes

Zénith
Boulevard du Roi Albert II 37 – 12^{ème} étage
1030 BRUXELLES
Tél. : 02/517.12.00
info.smet@gov.brussels
info@huytebroeck.irisnet.be

Adresse du service de prévention de la maltraitance des personnes âgées de la Région de Bruxelles-Capitale

Brussels meldpunt Ouderenmis(be)handeling (Point de contact néerlandophone contre la maltraitance des personnes âgées)

Rue de la Grande-Île 74
1000 Bruxelles
Tél.: 02-511.91.20
Courriel : brusselomb@misc.irisnet.be
www.home-info.be

Ce service est joignable par téléphone le lundi et mercredi de 9 à 12 heures 30.

SEPAM – Service d'Ecoute pour personnes âgées Maltraitées

Tél. : 02-223.13.43
Courriel : sepam@inforhomes-asbl.be
www.inforhomes-asbl.be -

Ce service est joignable par téléphone le lundi et jeudi de 9 à 12 heures 30.

Article 14. - Départ

Lorsque le résident quitte définitivement la résidence service, il doit avertir le gestionnaire, prestataires de services au plus tard 1 mois avant la date de son départ.

Article 15. - Règlement

Le présent règlement est remis à la personne âgée préalablement à son admission. Au moment de l'entrée du résident, celui-ci ou son représentant délivrera à la Direction un récépissé valant notification et accord.

Toute modification approuvée de ce règlement est remise à la personne âgée ou, le cas échéant, à son représentant, contre récépissé. Les modifications prennent effet au plus tôt trente jours après leur approbation par les Ministres ou leur délégué.

Date et signature du résident (représentant)
Précédé de la mention "***pour réception et accord***"

*modifié le 17/07/2025