



Vlaanderen
is divers

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

POUR LES USAGERS DE
NOS SERVICES
D'INTEGRATION CIVIQUE ET D'APPRENTISSAGE
DU NEERLANDAIS

01/07/2022

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

Frans – Vertaling uit het Nederlands
www.integratie-inburgering.be

TABLE DES MATIÈRES

1	Préambule	2
1.1	Pour qui?	2
1.2	De quoi s'agit-il ?	3
2	Que pouvez-vous attendre de nous ?	3
2.1	Principes généraux	3
2.2	Vie privée	3
2.2.1	Partage d'informations avec d'autres organisations	3
2.2.2	Images	3
3	Qu'attendons-nous de vous ?	4
3.1	Règles générales	4
3.2	Protection des personnes, des ressources et des biens	4
3.3	Prévention, sécurité et bien-être	5
3.3.1	Qu'est-ce qu'un comportement indésirable et transgressif ?	5
3.3.2	Dégâts, accidents et assurances	6
4	Conséquences du non-respect de ce règlement	6
4.1	Généralités	6
4.2	Quelles conséquences ?	7
4.3	Quelle procédure ?	7
5	Procédure de plainte	7

1 Préambule

1.1 Pour qui?

Toute personne faisant usage de notre service d'intégration civique ou du service d'apprentissage du néerlandais

Avez-vous signé un contrat d'intégration civique pour *intégrant ayant-droit* ?

Votre conseiller de programme vous remettra un certificat d'intégration civique si vous avez atteint tous les objectifs.

Nous clôturons votre dossier si :

- vous décidez d'arrêter le programme d'intégration civique,
- vous ne commencez pas l'orientation sociale ou le néerlandais à deux reprises,
- vous n'avez pas suivi d'orientation sociale ou de néerlandais pendant six mois.

Attention!

Vous pouvez toujours signer un nouveau contrat d'intégration civique. À partir de septembre 2022, vous devrez peut-être payer pour l'orientation sociale et le néerlandais.

1.2 De quoi s'agit-il ?

Dans ce règlement, vous trouverez toutes les règles officielles pour les usagers de nos services d'intégration et d'apprentissage du néerlandais. Ne pas respecter ces règles peut entraîner des conséquences pour votre programme.

2 Que pouvez-vous attendre de nous ?

2.1 Principes généraux

- **Le respect** : Tous nos employés vous traiteront avec respect. Ils vous aideront calmement et gentiment.
- **Égalité des chances** : Nous souscrivons le principe d'égalité des chances pour tous nos clients. De plus : nos collègues feront de leur mieux pour que vous ayez des chances égales dans la société flamande.
- **Services de haute qualité** : Vous pouvez compter sur les services de haute qualité de tous nos collègues.
- **Garantie de prestations de services** : Toute personne ayant droit ou invitée à nos services, aura un rendez-vous physique ou en ligne dans les meilleurs délais. De plus, vous pouvez compter sur tous nos services si vous remplissez les conditions prévues par la loi.
- **Informations claires et complètes** : Vous recevrez des informations claires sur votre programme et tout ce qui va avec.
- **Discrétion et confidentialité** : Nous vous traiterons, ainsi que vos données personnelles, en toute discrétion.

2.2 Vie privée

2.2.1 Partage d'informations avec d'autres organisations

Nous traiterons toutes vos données et informations personnelles de manière confidentielle. Nous y sommes tenus en vertu de la législation belge. Vous trouverez plus d'informations sur les données que nous conservons à votre sujet sur [notre site internet](#).

Afin d'atteindre les objectifs de nos services, nous collaborons avec quelques partenaires importants. Cela signifie que nous partageons parfois des informations vous concernant avec eux. Vous trouverez ces partenaires et les informations que nous partageons avec eux sur [notre site internet](#).

Vous avez des questions sur la confidentialité et la protection des données ? Envoyez un courriel à notre personne de contact sur dpo@integratie-inburgering.be.

2.2.2 Images

Occasionnellement, nous prenons des photos et des vidéos pour présenter notre agence à un large public ou pour faire de la publicité. Nous respecterons toujours votre vie privée. Si nous faisons des images de vous, nous vous demanderons préalablement de signer un formulaire de consentement. Vous avez le droit à tout moment de faire retirer le(s) image(s) dans lequel vous êtes visible via communicatie@integratie-inburgering.be.

3 Qu'attendons-nous de vous ?

3.1 Règles générales

- 1 Soyez à l'heure.** Vous est-il impossible de venir ? Prévenez préalablement votre personne de contact ou l'accueil de votre région.
- 2 Respectez les autres** quels que soient leur langue, âge, sexe, origine, opinion politique, race, croyance, orientation sexuelle ou handicap... En Belgique, la législation impose que chaque individu soit traité de la même manière. Nous attendons que vous le fassiez aussi.
- 3 Respectez le droit à la liberté d'expression.**
En Belgique, la liberté d'expression est inscrite dans la Constitution. Nous attendons que vous respectiez l'opinion de chacun, aussi bien des employés que d'autres clients.
- 4 Communiquez ouvertement et honnêtement sur vous-même et sur votre situation.**
Fournissez toujours des faits et des informations corrects sur vous-même et sur les membres de votre famille. Ce n'est qu'ainsi que nos collègues pourront vous aider au mieux.
- 5 Faites de sorte que nous pouvons vous identifier.**
Vous êtes identifiable lors de tout contact avec nos services (cours, rendez-vous, consultation, test). Votre visage doit toujours être reconnaissable. Cela nous permet d'assurer que nous avons la bonne personne en face de nous, soit en personne soit en ligne. Votre visage ne peut jamais être couvert.
- 6 Prenez soins des ressources que nous mettons à votre disposition.** N'endommager pas le matériel. Utilisez le matériel que nous vous donnons selon l'usage auquel il est destiné.
- 7 Ne fumez pas dans les bâtiments.**
Fumer n'est autorisé qu'aux endroits prévus à ce but.
- 8 Ne priez pas dans nos bâtiments.** La prière est une affaire privée et n'est pas admise lors de nos prestations de services.
- 9 Ne montrez pas de comportements indésirables ou transgressifs.**
Voir 3.3.1.

3.2 Protection des personnes, des ressources et des biens

Tous les documents, matériels, tests et informations sur, pendant et après nos prestations de services sont la propriété intellectuelle de l'*Agentschap Integratie en Inburgering* [Agence de l'Intégration et de l'Intégration civique] L'*Agentschap Integratie en Inburgering* est titulaire des droits d'auteur. Traitez **tous les autres biens** (bâtiments, infrastructures, bureaux...) de notre organisation avec respect. Respectez également **l'intégrité personnelle et la vie privée des autres** clients et employés.

Vous ne pouvez photographier, filmer, copier, imprimer, sauvegarder ou divulguer quoi que ce soit (ou qui que ce soit). Pas à des fins privées, ni à des fins commerciales ou publiques.

Voulez-vous le faire quand même ? Alors, vous avez besoin de l'autorisation explicite, préalable et écrite du propriétaire légitime. Lisez également 2.2.2 sur la gestion des images.

3.3 Prévention, sécurité et bien-être

La sécurité et le bien-être de nos employés et de nos clients sont très importants pour *l'Agentschap Integratie en Inburgering*. Pour cette raison, nous demandons à chacun de respecter les règles ci-dessous. Vous pouvez contacter votre conseiller du programme, consultant ou enseignant à ce sujet.

3.3.1 Qu'est-ce qu'un comportement indésirable et transgressif ?

Les comportements indésirables et transgressifs sont des actions qui mettent en danger vous-même ou autrui ou qui entravent le bon déroulement de nos services. Veuillez donc respectet **ces règles** :

- N'introduisez pas d'armes dans les bâtiments.
- N'abusez pas de drogues, d'alcool ou de médicaments. Ne venez pas à un rendez-vous, à un cours ou à une autre activité si vous êtes sous l'influence.
- Ne montrez pas de comportement transgressif (agression, violence, brimer ou comportement sexuellement transgressif).
- Respectez la législation belge. Ne commettez pas de délits tels que la fraude et faux en écriture, coups et blessures, sexisme, agression sexuelle, intimidation, harcèlement ou traque, racisme, discrimination, ségrégation, négationnisme, etc.

Nous utilisons les **définitions** suivantes des comportements indésirables et transgressifs :

- *Le comportement transgressif* est tout comportement lors duquel vous franchissez une limite, un accord ou une règle. Votre interlocuteur ne se sent plus en mesure de poursuivre l'entretien ou le cours.
- *L'agression* est tout comportement qui cause des dommages matériels, psychologiques ou physiques. Vous pouvez être fâché(e), mais vous pouvez uniquement montrer votre colère sans insulter ou attaquer votre interlocuteur en paroles ou en actes.
- *Brimades* : Une personne est victime de brimades lorsqu'elle est exposée de manière répétée et prolongée aux actions négatives d'une ou de plusieurs personnes.
- *Le sexisme* est une discrimination fondée sur le sexe. *Les propos sexistes* sont des propos discriminatoires fondés sur le sexe.
- *L'agression sexuelle* (attentat à la pudeur) consiste en contraindre une personne à un acte indécent. Souvent il s'agit de l'attouchement non désiré des parties génitales, des fesses ou des seins. L'agression sexuelle constitue un crime sexuel.
- *L'intimidation* est un comportement indésirable qui a pour but ou pour effet de porter atteinte à la dignité de la personne. À cet effet, un environnement menaçant, hostile, insultant, humiliant ou blessant est créé.
- *Le harcèlement* est tout comportement qui perturbe grièvement la paix de la personne concernée, comme courir après la personne, l'encercler, lui envoyer des messages intimidants ou insultants. *La traque [stalking]* consiste à répéter ce comportement avec l'intention consciente de perturber la paix.
- *Le racisme* est une attitude d'hostilité ou de mépris systématique à l'égard de certaines personnes ou groupes sur la base de leur nationalité, teint, ascendance, origine nationale ou ethnique.
- *La discrimination* consiste à traiter une autre personne de manière inégale ou injuste sur la base de caractéristiques personnelles.
- *La ségrégation sociale* est le processus de socialisation lors duquel les membres d'un groupe non dominant se mélangent à peine avec le groupe dominant, mais maintiennent principalement le contact avec les autres membres de leur propre groupe.
- *Le négationnisme* est le déni de l'existence de génocide ou de crimes contre l'humanité.

3.3.2 Dégâts, accidents et assurances

3.3.2.1 Situations assurées

En tant qu'intégrant avec un contrat d'intégration civique, vous êtes assuré(e) pour :

- les dégâts que vous causez involontairement lors d'une activité de l'AgII (responsabilité civile),
- les accidents physiques ou matériels qui vous arrivent :
 - lors de notre prestation de service,
 - sur le chemin de l'activité.

Chaque point de contact dispose d'une trousse de secours. En cas d'accident graves, nous contacterons les services d'urgence.

3.3.2.2 Premiers secours

- Déclarez tout accident à un employé AgII dans les 48 heures. Demandez un formulaire de déclaration.
- Remplissez les informations requises sur le formulaire de déclaration. Un employé AgII peut vous aider à le faire.
- Demandez à votre médecin de compléter le formulaire de déclaration.
- Envoyez le formulaire par courrier électronique à verzekering@informatie-inburgering.be.
- Vous recevrez le numéro de dossier de l'assurance. Gardez le bien.

3.3.2.3 Modalités de paiement

- Vous payez d'abord les frais de médecin et des médicaments vous-même.
- Une partie des frais vous sera remboursée par la caisse d'assurance maladie. Vous recevrez un document indiquant votre part personnelle des frais.
- Envoyez le document de la caisse d'assurance maladie et les factures des médicaments à l'AgII. La partie restante (contribution personnelle/ticket modérateur) sera remboursée ultérieurement par l'assurance.

3.3.2.4 Évacuation d'urgence

- Suivez les instructions du personnel AgII.
- Les surveillants de l'évacuation vous indiqueront le chemin vers le point de rassemblement. Vous les reconnaîtrez facilement grâce à leur gilet fluo.
- Ne partez du point de rassemblement que si vous avez obtenu l'autorisation d'un surveillant de l'évacuation.

4 Conséquences du non-respect de ce règlement

4.1 Généralités

Enfreignez-vous les règles de ce règlement d'ordre intérieur ? Alors, l'*Agentschap Integratie en Inburgering* passera à l'action. Dans la mesure du possible, nous opterons pour l'option la moins intrusive.

Nous signalerons à la police les infractions graves qui enfreignent également la législation belge et constituent des infractions pénales. En tant qu'*Agentschap Integratie en Inburgering*, nous serons assistés par un avocat. Dans la mesure du possible, nous nous constituerons partie civile pour protéger la victime ou les victimes.

4.2 Quelles conséquences ?

Nous déciderons, sur la base des faits, des suites données.

- Vous recevrez **une mise en garde verbale** si vous ne respectez pas un accord ou si vous enfreignez une règle. Il n'y aura pas d'autres conséquences à moins que l'infraction ne soit répétée ou continue.
- Vous recevrez **une mise en garde écrite** si vous ne respectez pas un accord ou si vous enfreignez une règle. Il n'y aura pas d'autres conséquences à moins que l'infraction ne soit répétée ou continue.
- Nous **arrêterons immédiatement l'entretien, le test, la réunion ou le cours**. Vous devrez quitter le bâtiment. Vous ne pourrez pas revenir tant que vous n'êtes pas en mesure de suivre les règles. Nous vous marquerons comme absent(e) pour l'entretien, le test, la réunion ou le cours.
- Vous poursuivrez nos prestations de services avec un **autre employé**. Cela peut être **à un autre endroit**.
- Vous n'utiliserez nos services **qu'électroniquement**. Vous ne serez plus autorisé(e) à nous visiter en personne.
- Vous devrez **payer** tous les dommages et dépenses que vous avez causés à *l'Agentschap Integratie en Inburgering*.

Des faits identiques ou similaires se répètent-ils ? Alors, nous opterons pour **des suites toujours plus contraignantes**.

4.3 Quelle procédure ?

Un employé AgII vous informera verbalement ou par écrit des faits et des conséquences. Cela se fera dans un délai raisonnable et le plus vite possible après les faits. Nous ferons des accords avec vous pour éviter la répétition de faits identiques ou similaires. Nous noterons dans votre dossier individuel :

- un compte-rendu des faits,
- la communication à ce sujet,
- les accords que nous avons conclus pour éviter la répétition.

Vous avez des questions à ce sujet ? Nos employés vous aideront volontiers.

5 Procédure de plainte

L'*Agentschap Integratie en Inburgering* dispose d'une procédure de plainte et d'une politique de plainte. Cela nous permet d'améliorer continuellement nos prestations de services. Vous pouvez compter sur un traitement uniforme et de haute qualité des signaux et des réclamations.

Vous avez une suggestion, un commentaire ou une plainte concernant nos services ? Nos prestations de services ne répondent pas tout à fait à vos attentes ? Nos employés vous aideront volontiers. Vous pouvez nous contacter via [notre site internet](#), par téléphone (02 701 77 50) ou par courrier. Vous trouverez la procédure pour soumettre une plainte sur [notre site internet](#).