

## **ATTENTION**

**CE MODELE DE REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR N'A PAS FAIT  
L'OBJET D'UNE PUBLICATION AU MONITEUR BELGE.**

**CETTE VERSION COMPLETE TIENT NEANMOINS COMPTE DE TOUTES  
LES OBLIGATIONS LEGALES EN VIGUEUR AU 24 FEVRIER 2014.**

---

## Annexe 3

### RESIDENCE-SERVICES REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR<sup>1</sup>

#### **Identification de l'établissement**

Dénomination : Résidence Les Trois Tilleuls ( Résidences Corbisier SPRL)

Adresse : Rue de bomerée 366, 6110 Montigny-le-tilleul

Numéro du titre de fonctionnement délivré par le Service public de Wallonie:

**RS : 152.048.706**

#### **Identification du gestionnaire**

Dénomination Personne morale Résidences Corbisier SPRL N° Entr BE0845.579.187

Adresse: Rue de bomerée 366, 6110 Montigny-le-tilleul

#### **Identification du directeur**

Nom et prénom: Corbisier Fabienne

#### **Article 1. Cadre légal**

Le présent règlement d'ordre intérieur est établi en vertu du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, articles 334 à 379 et du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé, articles 1396 à 1457.

Il définit les droits et devoirs des résidents et du gestionnaire.

Il vise à organiser la vie de l'établissement, quelle qu'en soit la dénomination, destiné à l'hébergement de résidents tels que définis à l'art. 334, 1°, du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé précité.

#### **Article 2. Respect de la vie privée**

Le gestionnaire s'engage à respecter la vie privée des résidents et à n'imposer à ceux-ci aucun choix à caractère commercial, culturel, philosophique, religieux, politique ou linguistique.

Le logement est le domaine intime du résident et tout membre du personnel ou de la direction est tenu de s'annoncer avant d'entrer.

---

<sup>1</sup> Toutes les mentions accompagnées de pointillés sont à compléter.

Un bouton d'appel individuel est prévu à l'entrée de chaque logement ainsi qu'à l'extérieur de la résidence-services. Les noms des occupants y sont inscrits, à moins que ceux-ci s'y opposent.

Un système d'ouvre-porte et d'interphonie permettant d'identifier les visiteurs et d'ouvrir à distance la porte de l'établissement est prévu dans chaque logement.

Chaque logement dispose d'une boîte aux lettres numérotée placée au rez-de-chaussée dans un endroit facilement accessible.

Chaque logement dispose du raccordement au téléphone et à la télédistribution.

Les résidents ont le droit de téléphoner en dehors de la présence d'une tierce personne.

Les résidents ont le droit de recevoir les visiteurs de leur choix à tout moment.

Modalités d'accès des visiteurs en cas de fermeture des portes de l'établissement:

.....  
.....

Les résidents ont le droit d'entrer et de sortir de l'établissement à toute heure du jour et de la nuit.

Pour autant que le résident ou son représentant en fasse la demande, la visite et l'assistance des ministres ou représentants de son culte ainsi que de conseillers laïques est organisée librement et dans la plus stricte intimité.

Le libre accès pour assistance à une personne mourante est autorisé en permanence à la famille, aux amis ainsi qu'aux ministres du culte et conseillers laïques.

**Article 3      La permanence**

Une réponse est apportée à tout appel du résident, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, de manière à ce que cet appel soit acquitté sur le lieu où il a été lancé dans les quinze minutes de sa survenance.

La résidence-services n'étant pas établie sur le site d'une maison de repos ou d'une maison de repos et de soins, la garde permanente de la résidence-services, au moins entre 7 et 19 heures chaque jour, est assurée dans les locaux de la résidence-services, sans préjudice de la réponse à apporter aux appels des résidents tels que visés au 1er alinéa.

Un registre des appels, informatisé au plus tard au 1er janvier 2015, est tenu à jour; il mentionne la nature de l'appel, l'heure précise et le délai d'intervention pour chaque appel.

La liste actualisée du personnel de garde et son horaire sont communiqués aux résidents.

Modalités selon lesquelles une permanence est assurée et une réponse apportée à tout appel du résident:

Présence sur place 24/7.

**Article 4.      La participation à la vie de la résidence-services**

Le résident peut participer à la vie de la résidence-services, notamment dans le cadre du Conseil des résidents qui doit être créé.

Fréquence des réunions (au moins une fois par trimestre): .....

Le Conseil des résidents reçoit le soutien du personnel de l'établissement.

Il est composé de résidents ou de leurs représentants et/ou de membres de leur famille. Le directeur ou son représentant peut assister aux réunions du conseil.

Le service social de la commune où est installé l'établissement est informé de la tenue des réunions du Conseil des résidents et invité à y participer au moins une fois par an.

Le Conseil des résidents donne des avis et fait des suggestions, notamment au sujet du fonctionnement de l'établissement, de l'organisation des services, du projet de vie institutionnel et des activités d'animation.

Il est établi un rapport de chaque réunion du Conseil des résidents. Ce rapport sera affiché au tableau d'affichage et pourra être consulté par les résidents, les membres de leur famille ou leur représentant et par les fonctionnaires chargés de l'inspection.

Lorsqu'au sein d'un même établissement pour personnes âgées se trouvent une maison de repos et/ou une maison de repos et de soins et/ou une résidence-services, un seul Conseil des résidents peut être mis sur pied.

## **Article 5. Les liaisons fonctionnelles**

La résidence-services doit être conventionnée avec une maison de repos ou maison de repos et de soins située à moins de 20 kilomètres par voie routière, si elle n'est pas située sur le site d'une maison de repos ou d'une maison de repos et de soins, ainsi qu'avec un ou plusieurs centres de coordination de l'aide et des soins à domicile qui couvre(nt) le territoire où elle est située.

La maison de repos ou maison de repos et de soins avec laquelle l'établissement est ainsi en liaison fonctionnelle a l'obligation d'héberger prioritairement les résidents de la résidence-services qui le souhaitent et de proposer des activités conjointes.

L'établissement peut prévoir la possibilité pour le résident de prendre ses repas au restaurant de la maison de repos ou maison de repos et de soins avec laquelle il est en liaison fonctionnelle.

### Maison de repos ou maison de repos et de soins conventionnée avec la résidence-services :

Dénomination : Maison de Repos Cocoon  
Adresse: Rue Bois Frison 2, 6110 Montigny le tilleul

### Centre(s) de coordination de l'aide et des soins à domicile conventionné(s) avec la résidence-services :

Dénomination : CPAS Montigny-le-tilleul  
Adresse: 5 Rue de marchienne 6110 Montigny le tilleul

Dénomination : .....  
Adresse: .....

## **Article 6. Locaux, équipements et services collectifs mis à disposition des résidents**

### Modalités d'utilisation et de jouissance:

Jardin, restaurant, petits salons, buanderie, ...

Modalités d'accès à d'autres personnes âgées de 60 ans au moins:

.....  
.....

**Article 7. La sécurité**

Les résidents doivent se conformer aux dispositions relatives à la sécurité.

Il est interdit de fumer dans les locaux communs de l'établissement.

L'utilisation d'appareils électriques doit respecter les règles de sécurité en vigueur en la matière.

**Article 8. Les assurance R.C. et incendie**

Dans l'intérêt du résident, la souscription par celui-ci à une assurance en responsabilité civile ainsi qu'à une assurance couvrant les risques d'incendie et de dégât des eaux est conseillée.

**Article 9 Les animaux domestiques**

Les animaux domestiques suivants sont autorisés dans la résidence-services aux conditions suivantes :

Sous réserve d'acceptation de la direction.

Toutefois, ils ne peuvent en aucun cas avoir accès aux cuisines, aux locaux où sont conservés les aliments, ou à la salle à manger.

**Article 10. L'évacuation des déchets**

L'évacuation des déchets est assurée par la résidence-services, en ce compris les poubelles des résidents qui sont prises en charge au logement. Les déchets solides sont évacués dans des sacs-poubelles hermétiques, dans le respect de la réglementation sur les déchets.

Périodicité de l'évacuation : Quotidien via le local poubelle ou une fois par semaine via le personnel dans les appartements.

Modalités d'évacuation : Personnel

## **Article 11. Observations - Réclamations – Plaintes**

Le registre susvisé doit être présenté, une fois par trimestre, sur simple requête au Conseil des résidents

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des résidents ou de leur représentant peuvent être communiquées au directeur. Celui-ci est disponible à cet effet sur rendez-vous.

Des suggestions, remarques ou des plaintes peuvent être consignées par le résident, son représentant ou sa famille dans un registre mis à la disposition par l'établissement.

Le plaignant doit être informé de la suite qui a été donnée à sa plainte.

Les plaintes peuvent également être adressées à:

### **AVIQ**

Agence pour une Vie de Qualité  
Branche bien-être et Santé  
Direction des Aînés  
Rue de la Rivelaine, 21  
6061 CHARLEROI  
Tél : 071/337.322 ou 071/337.349

et/ou

**Madame la Bourgmestre de Montigny-le-tilleul**  
Adresse : Rue de marchienne 5, 6110 Montigny-le-tilleul  
Tél. : 071 51 88 10

La Région wallonne a mis sur pied l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, RESPECT SENIORS – Tél. : 0800 30 330.

## **Article 12. Dispositions diverses**

.....

## **Article 13. Dispositions finales**

Les modifications au présent règlement d'ordre intérieur entrent en vigueur 30 jours après communication aux résidents et/ou à leurs représentants et information au Conseil des résidents.

Un exemplaire du présent règlement, daté et signé par le gestionnaire, est délivré contre récépissé signé valant prise de connaissance par le résident et/ou par son représentant avant la signature de la convention d'hébergement et, autant que possible, avant la date prévue pour l'admission.

Date et signature du (de la) directeur (trice)

Dénomination de l'établissement : Résidence Les Trois Tilleuls  
Adresse : Rue de bomerée 366, 6110 Montigny-le-tilleul

Numéro du titre de fonctionnement délivré par le Service public de Wallonie :  
**RS : 152.048.706**

**RECEPISSE VALANT PRISE DE CONNAISSANCE**  
**DU REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR**  
(Document à conserver au dossier individuel du résident)

Je soussignée Louesse Jeanne

Résident de la résidence Les Trois Tilleuls.

Je soussigné(e).....

Représentant de Madame/Monsieur.....

Adresse : .....

Téléphone : .....

Reconnaît avoir reçu un exemplaire du règlement d'ordre intérieur de l'établissement précité.

Fait à Montigny le tilleul, le .....

Signature du résident et/ou de son représentant