

Livret d'Accueil



Centre
d'hébergement
et de réinsertion
sociale

12 rue Brézin
59100 ROUBAIX
Tél:03.20.26.22.40
Fax:03.20.70.22.77



Toute l'équipe du centre d'hébergement et de réinsertion sociale vous souhaite la bienvenue et a le plaisir de vous remettre ce livret d'accueil

Il vous permettra de faire connaissance avec notre service et de trouver tous les renseignements utiles

Nous sommes disponibles pour le relire avec vous et vous apporter des explications complémentaires.

CONTENU DU LIVRET D'ACCUEIL

Je me demande

- ✓ **où se situe le service** (page 6)
- ✓ comment sont les **locaux** (pages 7 et 8)
- ✓ et quelles sont les **règles d'occupation** du logement (page 9)

- ✓ Est-ce qu'il y a un **dossier** qui me concerne ?
- ✓ est-ce que je peux le voir ? (page 13)

- ✓ Et si je ne suis pas d'accord, à qui je vais pouvoir le dire ? (page 14)
- ✓ Est-ce que je peux donner mon avis **sur le fonctionnement du service** ? (page 12)

✓ J'aimerais **connaître l'association et le service** (pages 4 et 5)

- ✓ Et les **professionnels** que je vais rencontrer (page 10)
- ✓ Travaillent-ils avec d'autres services ? (page 11)

Je voudrais savoir

- ✓ si **je dois payer** quelque chose (page 9)
- ✓ si je dois prendre une **assurance** (page 13)

Annexes (page 15)



PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) est géré par l'Association :

HOME DES FLANDRES

P.A : Artiparc
60, Chaussée Albert Einstein
59200 Tourcoing
☎ 03.20.24.75.78

La Présidente de l'Association est *Madame Bernadette LAURENTY*.
Le Conseil d'Administration définit les orientations générales de l'Association.

Le Président, le Vice-Président, le Secrétaire, le Trésorier, et éventuellement 6 membres élus pour un an par le Conseil d'Administration constituent le Bureau de l'association.

Le Directeur Général de l'Association est Monsieur Philippe ROELEN
Le Directeur du centre d'hébergement est Monsieur Olivier BLEUZE

Historique

Le Home des Flandres, est une association loi 1901. Elle a été créée en 1961. Son siège est à Tourcoing. Elle s'est donné comme mission première de proposer un accueil de qualité des enfants et adolescents qui lui ont été confiés dans le cadre de la protection de l'enfance.

Elle gère donc des maisons d'enfants à caractère social, des dispositifs de prévention et de lutte contre les exclusions.

En 1982, l'association a ouvert un centre d'hébergement.

PRESENTATION DU CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE

Dans un premier temps le centre d'hébergement a eu pour mission d'aider les jeunes majeurs, puis il a développé différentes actions pour essayer de répondre au mieux aux difficultés rencontrées par les personnes (accueil d'urgence, logements temporaires, accompagnement social lié au logement...).

Depuis 2003, des places ont été installées pour accueillir des familles.

Missions

Le centre d'hébergement s'inscrit dans une démarche de *lutte contre les exclusions*. Il a pour mission principale d'accueillir des «personnes et des familles qui connaissent de graves difficultés, économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, pour les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.»

Tous les hébergements sont proposés en ville (chambres ou appartements) sur Roubaix, Tourcoing et environs pour une capacité totale de 97 places destinées à des personnes seules ou en couple, ainsi qu'à des familles.

Pour compléter ce dispositif d'hébergement, l'équipe mène des mesures d'accompagnement social liées au logement pour aider des personnes ou familles

(constitution de dossiers Fonds de Solidarité Logement (FSL), aide à l'accès ou au maintien dans le logement).

Par l'écoute et le soutien, nous nous efforçons de vous aider à réaliser vos objectifs en tenant compte de vos réalités sociales et familiales et de ce que vous savez et pouvez faire.

Le projet d'établissement

Le projet d'établissement reprend de manière détaillée l'ensemble des missions et des actions mises en œuvre.

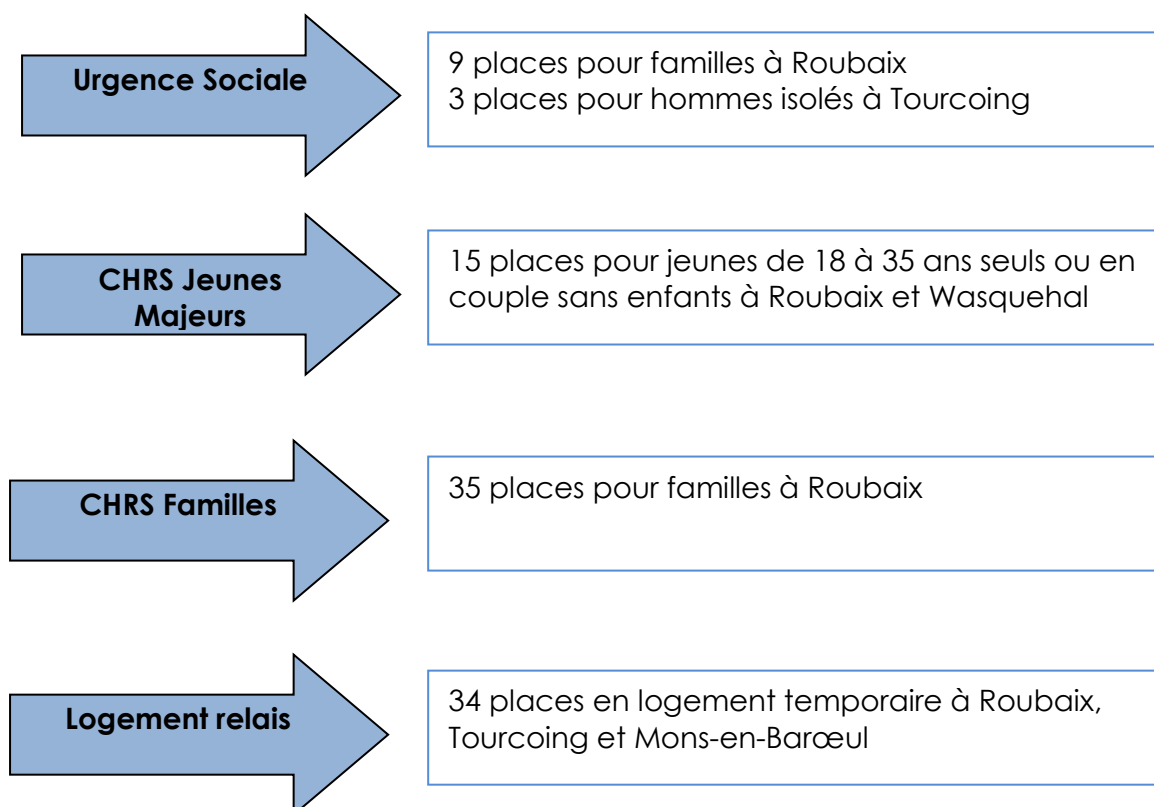
Il est consultable au centre d'hébergement par toute personne qui en fait la demande, ou sur le site internet : www.homedesflandres.fr

SITUATION GEOGRAPHIQUE ET ACCES

Situation géographique

Les bureaux du CHRS sont situés à Roubaix, 12 rue Brézin.

Les différents hébergements sont répartis en ville sur Roubaix, Tourcoing, Wasquehal et Mons-en-Barœul.



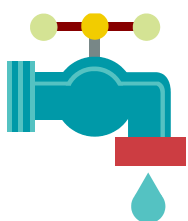
VOTRE LIEU D'HEBERGEMENT

Un plan d'accès à votre lieu d'hébergement vous est remis à votre accueil.
Les règles particulières d'occupation du logement sont précisées dans le règlement de fonctionnement que vous vous engagez à respecter en signant le contrat de séjour.

Dans tous les cas

Nous vous demandons de respecter le règlement de l'immeuble où vous êtes hébergé et d'assurer l'entretien du logement et des parties communes.

A votre accueil un état des lieux est fait. Nous vous demandons de respecter le logement et le matériel mis à votre disposition. Vous pouvez décorer le logement sans dégrader les tapisseries. Aucune transformation n'est autorisée.



Nous vous demandons de nous signaler immédiatement tout problème technique (chauffage, robinetterie, électricité, fuite...) et d'être attentifs à vos consommations de fluides (eau, gaz, électricité..) et d'énergie pour qu'elles soient raisonnables.



Un trousseau de clés du logement vous est confié à votre accueil. Il doit rester en votre possession. Un double de ce trousseau se trouve au Home des Flandres.

Un membre de l'équipe peut passer dans le logement, y compris en cas d'absence de votre part.



Les animaux sont interdits.

LA PARTICIPATION FINANCIERE

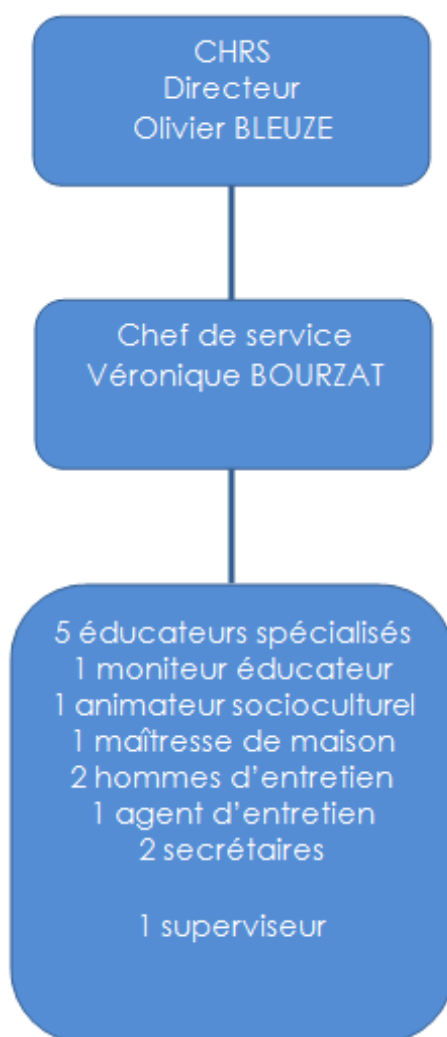
Dès votre admission, vous êtes informé(e) de la participation financière que vous devez régler pour votre hébergement.

Cette participation est établie dans le respect des textes en vigueur et précisée dans le règlement de fonctionnement du centre d'hébergement.

EQUIPE PROFESSIONNELLE

Pour assurer sa mission, le Centre d'Hébergement dispose d'une équipe composée de professionnels compétents, motivés et régulièrement formés.

Ces professionnels sont présents pour répondre au mieux aux besoins de chaque famille et de chacune des personnes accueillies.



Relations entre le personnel et les personnes accueillies

Les relations entre le personnel et les personnes accueillies sont basées sur un respect mutuel (voir le règlement de fonctionnement du Centre d'hébergement en annexe).

PARTENARIAT

Un travail avec des professionnels extérieurs au centre d'hébergement peut se mettre en place si votre situation et votre projet le nécessitent. Ce travail en partenariat s'établit après échange avec vous, tels que :



CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

UTPAS : Unité Territoriale de Prévention et d'Action Sociale

PMI : Protection Maternelle et Infantile

SPS : Services de prévention santé

Mission locale, Pôle Emploi...

Baillieurs : LMH, Vilogia, Notre Logis, la SIA, SA. Du Hainaut



LE GROUPE D'EXPRESSION

Des moments d'échanges qui s'appellent « Groupe d'expression » ont lieu au moins trois fois par an. Vous êtes tous invité(e)s à y participer.

Pendant ce moment convivial, vous pouvez nous donner votre avis et faire des propositions sur le fonctionnement et l'organisation du centre d'hébergement. Il permet également de faire connaissance avec d'autres personnes accueillies au Centre d'hébergement. Toutes précisions concernant ce groupe sont indiquées dans le règlement de fonctionnement.

VOS DROITS

Vous avez le droit d'être informé(e) :

- sur l'accompagnement.
- sur vos droits.
- sur l'organisation et le fonctionnement du centre d'hébergement.

Cette information s'effectue grâce aux différents documents mis en place au centre d'hébergement

- charte des droits et libertés de la personne accueillie.
- règlement de fonctionnement du centre d'hébergement et contrat de séjour.

Vous pouvez avoir accès aux dossiers administratifs vous concernant.

Il vous suffit de faire demande écrite au Directeur. Si vous le souhaitez votre référent peut vous y aider.

Le Directeur nommera une personne compétente pour vous accompagner dans la lecture de votre dossier.

Vous pourrez consulter votre dossier dans le mois qui suit la réception de votre demande, ou dans un délai convenu avec vous. Cette consultation se fera au centre d'hébergement ou au siège de l'association (si vous êtes parti)

Les données vous concernant, font l'objet au sein du centre d'hébergement d'un traitement informatique dans les conditions posées par la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés individuelles (loi n°78-17 du 6 janvier 1978) (déclaration Centre National Informatique et Libertés en date du 30 juillet 2004).

Ces informations sont protégées par le secret professionnel

Vous avez le droit de demander à faire rectifier, compléter, préciser mettre à jour ou effacer les erreurs si il y en a.

Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au traitement informatique des informations vous concernant.

ASSURANCES

Assurances de l'établissement

Le centre d'hébergement a souscrit un contrat d'assurance auprès de la SHAM.

- ✓ Responsabilité civile-défense.
- ✓ Recours-protection juridique.
- ✓ D'indemnisation des dommages corporels.
- ✓ Dommage aux biens meubles et immeubles de la collectivité.
- ✓ Assistance.
- ✓ Responsabilité civile pour la circulation des véhicules terrestre à moteur.

Assurances de la personne accueillie

Les assurances du centre d'hébergement citées, ne couvrent pas certains risques dont les personnes accueillies pourraient être responsables ou victimes du fait d'elles-mêmes ou d'autres personnes prises en charge.

Nous vous conseillons de souscrire une assurance responsabilité civile et une assurance de biens et objets personnels.

LE RECOURS AUX PERSONNES QUALIFIEES

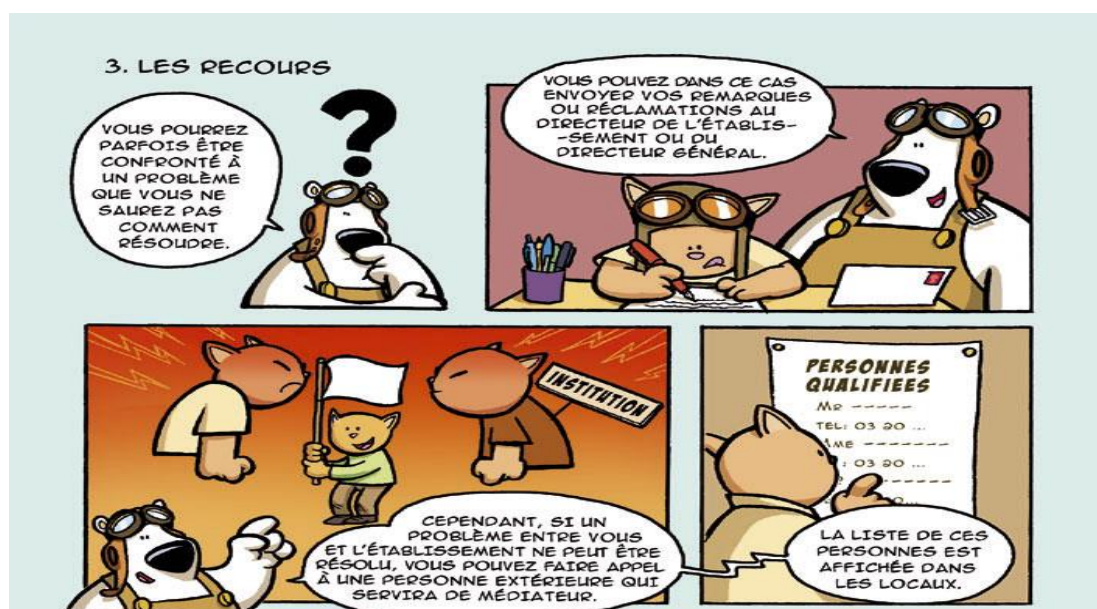
La direction du Home des Flandres se tient à votre disposition pour recueillir et traiter toute remarque, réclamation ou plainte ponctuelle, qui devra être formulée :

Soit à Olivier BLEUZE

Directeur du : Centre d'hébergement du Home des Flandres
12, rue Brézin – 59100 Roubaix
Tel : 03.20.26.22.40

Soit à Philippe ROELENS

Directeur général du : Home des Flandres
P.A Artiparc
60, chaussée Albert Einstein
59200 – Tourcoing



Cependant si vous pensez que cela est utile vous pouvez faire appel à une personne extérieure au centre d'hébergement, appelée « personne qualifiée » qui servira de médiateur.

Vous pouvez choisir la personne qualifiée librement sur une liste qui vous est remise à accueil (annexe n°6) et qui est affichée dans la salle d'accueil et de réunion

Le service de la personne qualifiée est gratuit.

C'est la personne qualifiée et non le centre d'hébergement qui vous informera de la suite donnée aux démarches entreprises.

- Annexe 1 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie.
- Annexe 2 : Règlement de fonctionnement du CHRS.
- Annexe 4 : Exemple du contrat de séjour (spécimen)
- Annexe 5 : Barème des aides alimentaires
- Annexe 6 : Liste des personnes qualifiées.
- Annexe 7 : Liste d'associations de défense des personnes en situation d'exclusion, agréées dans le département

(Annexes 4, 5, 6 et 7 sur feuille volante)

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1^{er} : Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement social ou médico-social.

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté.

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée

sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne.

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1- La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2- Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

- 3- Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux.

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilitée avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la

personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie.

L'exercice affectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse.

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité.

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



ANNEXE DE LA CHARTE

Article L.311-3 du code l'action sociale et des familles

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux,

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1. Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
2. Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
3. Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
4. La confidentialité des informations la concernant ;

5. L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6. Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7. La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

Les modalités de mise en œuvre du droit à communication prévu au 5° sont fixées par voie réglementaire.



Article L.313-24 du code de l'action sociale et des familles

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L.312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.

Article L.116-1 du code de l'action sociale et des familles

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces

ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L.311-1.

Article L.116-2 du code de l'action sociale et des familles

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

HOME DES FLANDRES

**CENTRE D'HEBERGEMENT
ET DE REINSERTION SOCIALE**

12, rue Brézin – ROUBAIX

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



03.20.26.22.40



03.20.70.22.77

SOMMAIRE

Objet du règlement de fonctionnement - Ethique..... Page 3

Chapitre 1 : Dispositions générales..... Page 4

Article 1 : Cadre législatif

Article 2 : Elaboration et révision du règlement de fonctionnement

Article 3 : Communication du règlement de fonctionnement.

Chapitre 2 : Admission, hébergement et accompagnement des personnes accueillies Page 5

Article 1 : Conditions d'entrée dans le service

Article 2 : Admission

Article 3 : Durée de prise en charge

Article 4 : Conditions de sortie

Article 5 : Accompagnement

Article 6 : Participation financière et budget

Article 7 : Groupe d'expression

Article 8 : Autres formes de participation

Chapitre 3 : Fonctionnement du service Page 10

Article 1 : Locaux du centre d'hébergement

Article 2 : Mesures de prévention des risques relatives à la sûreté des personnes et des biens

Article 3 : Procédures en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles

Article 4 : Dispositions relatives aux différentes activités proposées

Article 5 : Rétablissement de l'accompagnement après interruption

Chapitre 4 : Exercice des droits Page 13

Article 1 : Rappel des droits et libertés mentionnés à l'article L 311- 3 du code de l'action sociale et des familles et dans la charte des droits et libertés et modalités d'exercice

Chapitre 5 : Obligations individuelles et collectives Page 18

Article 1 : Le respect du règlement

Article 2 : Comportement civil

Article 3 : Hygiène

OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement définit, dans le respect des règles de la vie collective :

- les droits de la personne accueillie
- les obligations et devoirs de chacun
- le fonctionnement du centre d'hébergement.

En cas de non respect, des sanctions sont prévues (cf. article 1 - chapitre 5).

ETHIQUE

Le centre d'hébergement s'engage à respecter la confidentialité, la vie privée des personnes accueillies. Il respecte la loi et les droits de l'enfant et de la famille.

En cas de mise en danger d'une personne (actes de violence, refus de soins en situation grave, négligence grave, maltraitance ...) le centre d'hébergement est tenu d'informer les services compétents (Conseil Départemental, institution judiciaire, police, médecin ...)

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 : Cadre législatif

Le règlement de fonctionnement du centre d'hébergement est établi conformément à la loi 2002-2 et au décret d'application n° 2003- 1095 du 14 novembre 2003.

Article 2 : Elaboration et révision du règlement de fonctionnement

- Elaboration :
 - La direction organise sa rédaction
 - Les instances représentatives des professionnels et le groupe d'expression sont consultés
 - Le conseil d'administration le valide

- Révision :

Le règlement de fonctionnement peut être révisé à l'initiative de la direction du centre d'hébergement ou du groupe d'expression :

- si les besoins du bon fonctionnement du service le nécessitent
- si le cadre législatif évolue
- si l'organisation du service se modifie

Au minimum tous les 5 ans, il fera l'objet d'une révision

Procédure de révision : elle est identique à celle de son élaboration.

Article 3 : Communication du règlement de fonctionnement

- ✓ Il est remis commenté et expliqué à toute personne accueillie qui s'engage à le respecter.
- ✓ Il est remis à chaque personne exerçant au sein du service une activité qu'elle soit salariée, vacataire, bénévole, stagiaire.

- ✓ Il est annexé au livret d'accueil et affiché dans les locaux du centre d'hébergement.
- ✓ Il est tenu à la disposition de tous nos partenaires et des autorités de contrôle et peut être consulté sur notre site www.homedesflandres.fr.

CHAPITRE 2 : HEBERGEMENT ET ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ACCUEILLIES

Article1 : Conditions et procédure d'accueil

Le SIAO centralise toutes les demandes et offres d'hébergement et nous oriente les ménages en fonction des places disponibles.

- ***Hébergement d'urgence*** : décision en commission d'accueil et après entretien.
- ***CHRS*** : décision en commission d'accueil et après entretien, à condition que la personne puisse ouvrir droit à l'APL.
- ***Logement Relais (ALT)*** : décision en commission d'accueil après entretien. Outil de l'accompagnement au logement (FSL), proposé en fonction du projet et sous condition de ressources suffisantes.

Article 2 : Accueil

- Une rencontre avec le directeur et le chef de service est fixée après l'accueil pour faire connaissance, rappeler les principales règles de notre règlement de fonctionnement et signer le contrat de séjour.
- Le professionnel nommé référent de l'accompagnement fait signer la demande de prise en charge à la personne accueillie et lui remet les documents spécifiques à l'hébergement.
- Une rencontre avec la secrétaire est fixée pour la constitution du dossier APL si nécessaire (hébergement en CHRS).
- Un rendez-vous est organisé avec la maitresse de maison pour faire l'état des lieux.
- Une réunion d'accueil avec les personnes nouvellement arrivées est organisée chaque trimestre. Elle est obligatoire.

Article 3 : Durée d'accompagnement

- La durée de l'accompagnement est établie avec la personne accueillie en fonction :
 - Des textes en vigueur concernant les différents modes d'hébergement
 - CHRS et Urgence : aide sociale à l'hébergement
 - Logement temporaire : Allocation Logement Temporaire (ALT)
 - De sa situation
 - De son projet
- La durée est précisée dans le contrat de séjour signé à l'entrée.
- La personne accueillie rencontre le chef de service au minimum tous les 6 mois pour faire le point sur la prise en charge et l'évolution de son projet en présence du référent.

Article 4 : Conditions de sortie

A tout moment, la personne accueillie ou le service peut remettre en cause l'hébergement.

Après échange, le centre d'hébergement peut suspendre ou arrêter la prise en charge dans le respect des textes en vigueur.

A la fin de l'hébergement, la personne dispose d'un délai de trois semaines pour récupérer toutes ses affaires. Passé ce délai, le centre d'hébergement peut s'en séparer.

Article 5 : Accompagnement

Des rencontres régulières avec le référent sont prévues au centre d'hébergement et dans les appartements. Elles doivent permettre de faire le point sur la situation de la personne accueillie et d'envisager avec elle les actions à mener pour réaliser ses projets (démarches administratives, formation, santé, travail, loisirs...).

La personne accueillie doit être présente aux rendez-vous fixés avec elle et faire part de tout changement de situation la concernant (ressources, travail, formation...).

Elle s'engage notamment à réaliser, avec l'aide de l'équipe, les actions qui lui permettront d'accéder à une autonomie financière (ouverture des droits, formation, insertion professionnelle) en fonction de sa situation.

S'il apparaît intéressant de mettre en place un travail avec un partenaire (UTPAS, mission locale, service logement, service santé...), ce projet est d'abord échangé avec la personne accueillie.

Des temps collectifs peuvent être proposés et mis en place avec l'aide de l'équipe (repas, concerts, balades, sorties...). Ils sont organisés en fonction des moyens disponibles. Une participation financière est demandée. Elle est calculée dans le souci de permettre l'accès à tous.

L'ensemble de ces actions (rencontres, entretiens, accompagnements...) vise à répondre au mieux aux besoins des personnes afin qu'elles trouvent les solutions adaptées à leur situation.

- L'équipe éducative est présente chaque jour du lundi au samedi midi.
- Chaque éducateur a un temps de soirée jusque 21h et un temps de permanence de 16h à 18h chaque semaine (cf. document transmis à l'accueil et affiché au centre d'hébergement).
- Il n'y a pas de présence éducative :
 - le soir après 21h
 - le samedi après-midi, le dimanche et les jours fériés

A tout moment, un message peut être laissé sur le répondeur que l'équipe traitera au plus vite.

En cas d'urgence, un numéro d'appel peut être contacté.

Article 6 : Participation financière et budget

✓ **Dépôt de garantie :**

- En hébergement d'urgence et en CHRS, il est demandé dès que les personnes ont des ressources
- En logement relais, dès l'entrée

✓ **Participation :**

- Elle est à régler pour le 10 du mois au plus tard à l'éducateur référent qui remet un reçu.
- Elle est établie dans le respect des textes en vigueur :
 - Pour un hébergement en urgence et en chrs, elle est de 15% des ressources mensuelles dès lors que les personnes ont des ressources
 - Pour un logement relais, les personnes règlent une participation mensuelle forfaitaire représentant le coût moyen à la consommation des charges. (eau, électricité, gaz...)

En cas de consommation abusive, il est demandé le paiement de la différence entre le forfait et la facture réelle.

✓ **Budget :**

Avant la date du 10 de chaque mois, un budget est préparé avec l'éducateur référent. Il est fait à partir des ressources du mois écoulé. Les ressources perçues durant ce mois sont totalisées et prises en compte pour le budget du mois suivant.

Le budget doit permettre à la personne de faire face à ses dépenses sans se mettre en difficulté (alimentation, transport, participation financière à l'hébergement...).

✓ **Aide alimentaire :**

Une aide alimentaire peut être attribuée aux personnes accueillies en urgence et au centre d'hébergement. Elle est calculée en fonction du niveau de ressources selon un barème (voir annexe 4).

Cette aide est un dépannage dans l'attente de l'obtention de ressources.

Article 7 : Groupe d'expression

Les personnes accueillies peuvent être associées au fonctionnement de l'établissement en participant au groupe d'expression.

Ce groupe d'expression a été mis en place le *20 novembre 2004*

Composition et nombre de membres du groupe d'expression :

- ✓ Toutes les personnes accueillies dans le service sont invitées, par courrier, à y participer.
- ✓ 3 représentants de l'équipe
- ✓ 1 ou 2 représentants (administrateur- directeur) de l'association le Home des Flandres qui gère l'établissement.

Le groupe d'expression peut appeler toute personne extérieure au centre d'hébergement à participer à ses réunions, à titre d'information, en fonction de l'ordre du jour.

Rôle du groupe d'expression

Le groupe d'expression donne son avis sur les projets de règlement de fonctionnement et sur les projets d'établissement ou de service.

Il donne également son avis et peut faire des propositions concernant le fonctionnement du service, par exemple sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle.

Fréquence des réunions

Le groupe d'expression se réunit trois fois par an.

Ordre du jour

Il est transmis sur le courrier d'invitation au moins une semaine à l'avance.

Il est composé :

- ✓ Des points proposés par les personnes accueillies
- ✓ Des points préparés par les professionnels de l'équipe

Des questions supplémentaires peuvent être apportées le jour même.

Contenu et compte-rendu des échanges

Le groupe d'expression échange sur les différents thèmes de l'ordre du jour.

Le compte rendu est établi et signé par une personne volontaire aidée de la secrétaire du service. Il est ensuite transmis au siège de l'association, aux personnes accueillies et affiché dans les locaux.

Information concernant les suites données

Les avis et les propositions émis par le groupe d'expression sont transmis à l'association au plus tard lors de la séance suivante. Des réponses motivées y sont apportées en tenant compte des impératifs de la réglementation et du bon fonctionnement du service.

Article 7 : Autres formes de participation

Un cahier de suggestions et une boîte à idées sont également disponibles.

Un accueil est assuré le mardi sous forme de goûter de 17h à 18h.

Chapitre 3 : Fonctionnement du service

Article 1 : Locaux du centre d'hébergement

Le centre d'hébergement est ouvert :

- du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 18h
- le samedi de 9h à 12h

Les locaux doivent être utilisés dans le respect des conditions d'hygiène et de sécurité.

- ✓ Dans les espaces communs : **l'accès est libre.**
 - Salle d'accueil et de réunion
 - Salle d'entretien et d'accueil
 - Cour
- ✓ Dans les espaces protégés : **l'accès se fait obligatoirement en présence d'un professionnel.**
 - Cuisine, espace enfants
 - Secrétariat
- ✓ Dans les espaces réservés : **l'accès est interdit au public.**
 - Bureaux des éducateurs
 - Atelier
 - Bureau du Directeur

- Bureau du Chef de service

Les professionnels sont responsables de la détention des clés et de l'accès aux espaces réservés et protégés.

Lieux affectés à l'hébergement

Toute personne accueillie au centre d'hébergement est informée des règles particulières d'occupation du logement qui lui a été proposé. Ces règles sont précisées dans le contrat de séjour qu'elle signe à l'entrée et qu'il lui est demandé de respecter.

En CHRS, les personnes isolées sont hébergées en cohabitation.

La maîtresse de maison est chargée de réaliser l'état des lieux entrant des personnes hébergées en articulation avec les éducateurs (prise de rendez-vous) qui réalisent l'accueil et la fin d'hébergement. L'état des lieux sortant est assuré par les hommes d'entretien.

Un double du trousseau de clés se trouve au Home des Flandres.

Un membre de l'équipe peut être amené à passer dans le logement, y compris en cas d'absence de la personne hébergée.

La personne est avertie du passage sauf en cas d'urgence ou nécessité absolue.

Suivi technique des logements

Afin de maintenir des hébergements de qualité, l'homme d'entretien fait une visite technique de chaque logement une fois par semestre. Cette visite doit permettre de faire un état des lieux de toutes les pièces du logement afin de programmer les travaux d'entretien nécessaires.

L'homme d'entretien, prend contact avec la personne afin de convenir d'un rendez-vous pour cette visite. La personne doit s'organiser afin que cette visite puisse avoir lieu. Si elle ne répond pas aux propositions de rendez-vous, cette visite peut se faire en son absence.

Le suivi régulier des logements permet de programmer les chantiers de travaux qui sont à réaliser. Ces travaux sont réalisés tout au long de l'année et doivent pouvoir être effectués dans de bonnes conditions.

La personne est toujours prévenue de la date des travaux qui doivent pouvoir démarrer comme convenu sans perdre de temps :

- Les chantiers démarrent au plus tard à 8h30
- En fonction du type de travaux, il est demandé que la personne s'organise pour permettre l'intervention de l'homme d'entretien qui précise ce qu'il y a à faire (par exemple, ranger ou débarrasser une pièce pour faciliter les travaux de peinture ou de tapissage).

Entretien des logements

L'entretien des appartements est assuré par les personnes hébergées. La maîtresse de maison peut être amenée à intervenir auprès des personnes hébergées dans un souci d'aide et/ou d'apprentissage.

Cette intervention est :

- Réalisée une fois par mois dans les appartements en cohabitation
- Réalisée en fonction des besoins repérés par les personnes accueillies ou par les professionnels dans les autres appartements

Les projets d'intervention avec les personnes accueillies sont vus en direct avec le référent.

Les rendez-vous sont convenus avec les personnes et doivent être respectés.

Article 2 : Mesures de prévention des risques relatives à la sécurité des personnes et des biens

- Moyens humains :

L'équipe qui est constituée de professionnels expérimentés participe à la mise en œuvre du projet et veille à la sécurité des personnes et des biens.

Un cadre de direction est joignable pendant les temps de fonctionnement du service. Il est tenu immédiatement informé de tout incident touchant la sécurité des personnes et des biens.

- Moyens matériels :

- Les locaux sont équipés d'un système de lutte contre l'incendie.
Les installations électriques, de gaz, de protection incendie sont régulièrement entretenues et vérifiées par des organismes indépendants et agréés (Véritas).
- Le matériel est adapté aux prestations fournies.
- Les produits toxiques sont sous clés.

Article 3 : Procédures en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles

- Incendie :

En cas d'incendie, la procédure prévue et affichée est appliquée (extincteurs, appel aux pompiers, protocole d'alerte).

Sur les lieux d'hébergement (chambres ou appartements), la personne hébergée respecte les consignes affichées sur le lieu (extincteurs, appel aux pompiers, évacuation).

Elle informe ensuite rapidement le centre d'hébergement, en cas d'absence appeler le numéro d'urgence indiqué sur le répondeur.

- Destruction volontaire ou par négligence grave de matériel, vol :

Toute infraction sera signalée à la direction, elle entraînera une sanction. En fonction de la gravité des faits des poursuites administratives ou judiciaires pourront être engagées.

- Violence sur personne :

Toute infraction sera signalée à la direction, elle entraînera la suspension ou la fin de l'hébergement.

- Maltraitance sur enfant :

Toute maltraitance ou suspicion de maltraitance fera l'objet d'une information préoccupante transmise aux autorités compétentes ; la famille en est informée.

Il peut y avoir des suites administratives ou judiciaires.

Qu'il s'agisse de violence sur personne ou de maltraitance sur enfant, une procédure est définie institutionnellement (cf annexe 3).

- Urgences :

Qu'il s'agisse d'urgence matérielle (incendie, effraction...) ou d'urgence médicale les services concernés doivent être appelés.

- **Pompiers** : 18
- **SAMU** : 15
- **Police** 17

et le centre d'hébergement doit être informé.

Concernant les familles, il appartient aux parents de mettre en oeuvre les mesures nécessaires pour leurs enfants. Dans tous les cas la direction doit être avertie.

Article 4 : Dispositions relatives aux activités proposées

- Responsabilité des parents :

Lors de déplacements avec le service, les enfants restent sous la responsabilité de leurs parents.

- Responsabilité du service :

Il revient au service de mettre en place et vérifier toutes les mesures de sécurité nécessaires au bon déroulement du transport et des activités.

- Dans le cas où les enfants ont été confiés par leurs parents au service, ceux-ci remplissent une autorisation écrite qui permet au service de prendre l'ensemble des mesures qui conviennent.

Article 5 : Rétablissement de l'accompagnement

- Après interruption :

La procédure est la même que pour l'entrée dans le service après un point fait avec l'éducateur référent.

- Après suspension de l'hébergement

Une rencontre a lieu avec le chef de service ou le Directeur, en présence de l'éducateur référent, avant le retour.

Chapitre 4 : Exercice des droits

Article 1 :

L'établissement garantit à toute accompagnée, l'exercice des droits et libertés individuels mentionnés à l'article L311-3 du code de l'action sociale et des familles et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie, figurant en annexe de l'arrêté du 8 septembre 2003.

L'exercice de ces droits est mis en œuvre dans le cadre de l'hébergement et de l'accompagnement

Article 1er : Principe de non-discrimination	Une des valeurs fondatrices du centre d'hébergement est de "se préparer à vivre ensemble" quelles que soient les origines géographique, culturelle, sociale et quelles que soient les convictions religieuses, politiques ou orientations sexuelles.
Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté.	Le projet d'accompagnement personnalisé est élaboré et réactualisé périodiquement avec les personnes accueillies en fonction : - de leurs besoins et souhaits - des différents bilans et évaluations réalisés par les professionnels
Article 3 : Droit à l'information	par le biais des : - livret d'accueil - règlement de fonctionnement - contrat de séjour - charte des droits remis au moment de l'accueil et expliqués par les différents professionnels. - accès au dossier sur demande écrite - accès au dossier à la sortie : sur demande formulée au Directeur qui nomme une personne pour accompagner cette

	consultation. - liste des associations de défense des personnes en situation d'exclusion agréées sur le département.
Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne.	Voir les 2 articles précédents. Les professionnels s'assurent lors de la signature du contrat de séjour et de ses avenants, de la bonne compréhension de ces documents par la personne accueillie, et lui proposent, si besoin, des formes d'aide (traduction, aide d'une tierce personne).
Article 5 : Droit à la renonciation	Chaque fois que nécessaire la personne accueillie ou le Directeur peut demander à revoir ou changer le contrat de séjour et/ou l'avenant (cf. art - 4 contrat de séjour). Le contrat peut être résilié avant sa date de fin par la personne accompagnée ou par l'établissement dans certaines conditions (cf. art 8 - contrat de séjour)
Article 6 : Droit au respect des liens familiaux	<u>Par rapport aux familles hébergées</u> La famille est considérée dans son ensemble. Les premiers interlocuteurs sont les parents. Si nous sommes sollicités par ou pour des enfants, les rencontres ou accompagnements spécifiques (orientation scolaire...) se font toujours suite à des échanges avec les parents associés et informés. Lorsque les parents n'ont pas la garde de leurs enfants, nous favorisons les liens chaque fois que cela est possible (accueil en journée, week-end), en fonction de la typologie du logement et dans le respect des décisions de justice. <u>Par rapport aux jeunes majeurs accueillis</u> Les professionnels sont disponibles pour les

	aider dans leurs préoccupations familiales.
Article 7 : Droit à la protection	<u>Sécurité des locaux</u> : - Les locaux et leurs aménagements obéissent aux normes de sécurité en vigueur et sont adaptés à la situation, aux besoins des personnes accompagnées. - Les réparations sont faites dans les meilleurs délais. - Mise en conformité du matériel. <u>L'homme d'entretien</u> fait une visite technique du logement (toutes les pièces) au titre de la prévention, une fois par semestre. Pour réaliser cette visite, il fixe rendez-vous avec les personnes hébergées. S'il est impossible de fixer ce rendez-vous parce que les personnes ne répondent pas aux propositions, l'homme d'entretien peut réaliser cette visite en leur absence. <u>L'éducateur référent</u> d'un logement assure le lien avec les propriétaires pour tout ce qui concerne les relations locataires propriétaires (travaux d'entretien, questions diverses...) Une fois par an (davantage si nécessaire), il passe dans le logement pour apprécier quels investissements sont nécessaires en termes d'équipement <u>Interdiction de la violence</u> Cf. chapitre 5 – article 2 <u>Confidentialité</u> : Aucun renseignement n'est transmis à l'extérieur sans que la personne accompagnée n'en soit informée et d'accord (sauf en cas de mise en danger d'une personne). <u>Accès au dossier après la sortie</u> : sur demande écrite formulée au Directeur qui
Article 7 : Droit à la protection (suite)	

	nomme une personne pour accompagner cette consultation.
Article 8 : Droit à l'autonomie	Les personnes sont considérées autonomes dans l'ensemble des actes de la vie quotidienne. En cas de besoin et en accord avec la personne, des accompagnements sont proposés pour favoriser l'autonomie.
Article 9 : Principe de prévention et de soutien	Le projet d'accompagnement s'appuie sur les compétences de la personne accueillie en tenant compte de son environnement social, familial et amical.
Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie	- Consultation de la presse : Locale (journal), nationale et internationale (internet). - Accompagnement pour l'inscription sur les listes électorales. - Participation aux groupes d'expression
Article 11 : Droit à la pratique religieuse	Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.
Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité	Les passages et interventions de l'homme d'entretien, de la maîtresse de maison et de l'éducateur référent sont précédés d'un contact téléphonique ou d'un échange pour prise de rendez-vous (un courrier peut être déposé dans l'appartement ou glissé sous la porte de la chambre en cas de cohabitation). Si le professionnel n'a pas de nouvelles, s'il est inquiet ou s'il estime devoir le faire sur un plan éducatif, il est autorisé à entrer dans le logement et dans la chambre.

	En cas de cohabitation, les personnes peuvent recevoir ponctuellement des invités après en avoir averti le cohabitant et en veillant à préserver la tranquillité de celui-ci. Les personnes accueillies et les professionnels doivent faire preuve d'un comportement respectant les personnes et les biens (cf chapitre 5 du présent document).
--	---

Chapitre 5 : Obligations individuelles et collectives

Article 1 : Le respect du règlement

Le non respect du règlement peut entraîner des sanctions :

- Avertissement
- Suspension d'hébergement
- Fin d'hébergement (qui peut être immédiate en cas d'actes graves mettant en péril la sûreté des personnes et des biens)

Article 2 : Comportement civil

Les personnes accueillies doivent faire preuve d'un comportement respectant les personnes et les biens. Les parents doivent veiller à ce que leurs enfants obéissent aux mêmes règles.

Il est interdit :

- de proférer des insultes, des obscénités, des menaces
- de détenir et de consommer des substances illicites (drogues)
- d'agresser verbalement ou physiquement toutes personnes
- de dégrader les locaux et les installations
- de faire entrer des personnes non autorisées dans le service
- de pénétrer dans les espaces réservés
- de détenir des armes
- de dérober le bien d'autrui

Toute infraction sera signalée à la direction qui jugera avec discernement des suites qui devront y être données (cf. sanctions article 1).

Le personnel de l'établissement est soumis aux mêmes obligations de civilité sous peine de sanctions professionnelles et ou pénales.

Article 3 : Hygiène

Le service est garant des bonnes conditions sanitaires et d'hygiène dans le respect des personnes. La direction peut prendre des mesures si ces conditions ne sont pas respectées.