



LIVRET D'ACCUEIL

CHRS SOS Femmes Accueil



Sommaire

| | | | |
|--|---|---|---|
| Situation et plan d'accès | 2 | Suivi social et santé | 6 |
| L'association SOS Femmes Accueil | 3 | Activités proposées | 6 |
| Un peu d'histoire | 3 | Réunions de régulation et de concertation..... | 7 |
| Administration et direction | 3 | Organisation pratique | 8 |
| Organigramme | 4 | Données, secret et communication | 8 |
| Organisation générale du CHRS..... | 5 | Attitude du personnel et gestion des relations avec les usagers | 8 |
| Modalités d'admission | 5 | Informations générales | 8 |
| Qui peut-être admis ? | 5 | | |
| Modalités d'hébergement..... | 5 | Charte des droits et libertés de la personne accueillie | 9 |
| Durée et objectifs de séjour | 5 | | |

Mise à jour : août 2018

SOS FEMMES ACCUEIL - Rés. Vosges - 2, rue Saint-John Perse - BP 70095 - 52103 SAINT-DIZIER CEDEX

Tél. : 03.25.06.50.70 - Fax : 03.25.06.50.12 - E-mail : direction@sosfemmes.com

Organisme d'Intérêt Général habilité à recevoir des dons ouvrant droit à réduction d'impôt sur le revenu

SIRET 32280319800025 - APE 8790B - CREDIT MUTUEL MEUSE SUD SAINT-DIZIER 10278-02001-00017334440-52

Ce livret d'accueil est remis à toute personne nouvellement admise au sein du CHRS SOS Femmes Accueil, conformément à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale des Familles et la circulaire DGS/SD n°2004-138 du 24 mars 2004. Il est régulièrement remis à jour.

1. Situation et plan d'accès

Le CHRS SOS Femmes Accueil est situé à Saint-Dizier, sous-préfecture qui comptait 25.280 habitants en 2012 (INSEE), ce qui en fait la ville la plus peuplée de Haute-Marne, département essentiellement rural (~190.000 habitants).

En octobre 1998, la ville de Saint-Dizier a été retenue pour devenir site pilote de la nouvelle Politique de la Ville :

depuis, différents projets transforment progressivement la cité et ses quartiers depuis.

Le CHRS occupe un bâtiment, l'immeuble Vosges, au sein du Vert-Bois, quartier de la ville abritant la moitié de sa population et première ville nouvelle de France à avoir été construite dans les années 50 et 60 sous la conduite du Préfet Edgar Pisani sous le nom de Saint-Dizier-le-Neuf.

La résidence Vosges est en rouge sur la carte ci-dessous



Carte : Google map

2. L'association SOS Femmes Accueil

Le Centre d'hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) SOS Femmes Accueil est géré par une association loi 1901 sans but lucratif du nom de « SOS Femmes Accueil ». L'association a développé d'autres projets mais le CHRS est l'activité à la fois historique et la plus importante du point de vue du nombre de salariés et du poids de son budget.

Un peu d'histoire

Depuis sa création en 1981 à l'initiative de la Déléguée Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité et d'un groupe de femmes, l'association SOS Femmes Accueil s'est donnée comme objet la promotion des conditions de vie des femmes. Afin d'offrir une réponse et une aide concrète aux situations les plus pénibles, elle s'est dotée d'un outil spécifique : un centre d'hébergement pour accueillir, informer, accompagner et héberger si nécessaire des femmes en difficulté, seules ou avec leurs enfants. Un premier appartement a été loué au sein de l'immeuble actuel, puis un second et ainsi de suite. L'établissement a été agréé par l'Etat et est devenu CHRS (centre d'hébergement et de réinsertion sociale), donc une

structure exerçant une mission de service public, principalement doté et contrôlé par l'Etat. A ce jour le CHRS installé dans la résidence Vosges compte 40 places.

En 2009 puis 2012, l'association a ouvert parallèlement et sur d'autres sites deux pensions de famille ('maisons relais') de 25 et 20 logements dits 'adaptés'. Elle gère aussi depuis 2014 un « accueil de jour pour femmes victimes de violence au sein du couple ». En 2017 et 2018, 27 places d'urgence supplémentaires ont été ouvertes en diffus (logements disséminés sur le quartier) pour accueillir des familles mais la résidence Vosges reste le lieu privilégié et sécurisé pour accueillir les femmes et leurs enfants le cas échéant.

Administration et direction

L'association est administrée par un Conseil d'Administration de quatorze membres. Sa composition est visible sur le site web de l'association (sosfemmes.com > Tout sur SOS Femmes Accueil).

Son président actuel est **Monsieur Gilles PONT**, qui a succédé à Madame Michelle MARCHAND, présidente de novembre 1997 à juin 2008. Gilles PONT, chef d'atelier en retraite, auparavant vice-président de l'association pendant 5 ans, est aussi actif au sein du Mouvement Français pour le Planning Familial et à la section femmes d'Amnesty International.

Il a par ailleurs été membre fondateur du Centre d'Information aux Droits des Femmes et des familles de Haute-Marne avec le directeur de l'association.

Deux représentants du Conseil d'Administration siègent dans diverses instances de l'association (projet d'établissement, procédures d'évaluation).

L'association et le CHRS sont dirigés par un directeur recruté en novembre 1998, **Yves LAMBERT-DELETTRE**, diplômé notamment d'un Master de Sciences Sociales « Gestion des services et établissements sanitaires et sociaux. »



Organigramme

Voir page suivante

ASSOCIATION SOS FEMMES ACCUEIL - SAINT-DIZIER

NB : il n'est pas fait mention des temps de travail

| | | ACCUEIL DE JOUR | CHRS | MAISONS RELAIS COLBERT & JASON |
|---------------------|---|----------------------------|--|--|
| DIRECTION | | Yves LAMBERT-DELETTRE | Yves LAMBERT-DELETTRE | Yves LAMBERT-DELETTRE |
| CHEF DE SERVICE | | Marie-Pierre LAINÉ | Marie-Pierre LAINÉ | Marie-Pierre LAINÉ |
| POLE SOCIO-EDUCATIF | Accompagnement social | | Audrey CÔTE Léa FRONT Florence CLAUDE | Marie-Laure LEJEAU |
| | Accompagnement à la vie quotidienne | | Régine MORINI Sandrine DERREZ Violène MALGLAIVE | Nathalie DANIEL Tiffany CLEMENT |
| | [hébergement d'urgence en diffus] | | | |
| | Animation | | Anaïs AUDINOT ⁽²⁾ Cassandra LEGRAND ⁽²⁾ | Tommy CHRETIENNOT Natacha LIEZ ⁽⁴⁾ |
| POLE SANTE | Infirmières | | Mélanie MIDOT Isabelle LEFEVRE | Isabelle LEFEVRE |
| | | | | |
| POLE NUIT | Surveillantes de nuit | | Diénaba DIAWARA Danielle THERET Nadeige MONVOISIN* | |
| POLE CONSEIL | | Audrey CÔTE ⁽³⁾ | | |
| POLE LOGISTIQUE | Secrétaire | | Victor VATHELET | |
| | Assistante chargée de la salle informatique | | Safia ROUBAH ⁽¹⁾ | |
| | Comptable | Hélène LAUZET | Hélène LAUZET | Marie-Paule GALLOT |
| | Entretien technique | | Didier URBAIN | |

(1) également chargée de l'animation de la salle informatique - (2) chargée de la garde des enfants

(3) accueil de jour pour femmes victimes de violences au sein du couple

(4) assistante d'animation

* remplaçantes

[jeunes en service civique](#) / [jeune en emploi d'avenir](#)

23/08/2018

3. Organisation générale du CHRS

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale SOS Femmes Accueil est agréé pour 34 places dites d'insertion et 6 places dites d'urgence. (Concrètement, les prestations et la prise en charge sont identiques.) Il est conventionné avec l'Etat au titre de l'Aide Sociale à l'Hébergement, Direction Départementale à la Cohésion Sociale et la Protection des Populations (DDCSPP) de la Haute-Marne, et le Conseil Départemental de la Haute-Marne au titre de l'hébergement des femmes originaires du département et isolées enceintes ou accompagnées d'un ou plusieurs enfants de moins de 3 ans, ainsi qu'avec d'autres départements.

Le centre est donc habilité à accueillir et héberger toute femme majeure, en grande difficulté, seule ou accompagnée d'enfants.

Modalités d'admission

Les décisions d'accueil au CHRS sont prononcées par les travailleurs sociaux de l'équipe par délégation du directeur et au titre du SIAO52 (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) dont l'association fait partie. Elles peuvent ainsi être prises sans délai — pourvu que les places nécessaires soient disponibles — au vu de la situation de la personne concernée, y compris sur un simple appel téléphonique. En cas de manque de place et dans la mesure de la proximité du demandeur (bassin de Saint-Dizier), une solution alternative est recherchée dans le cadre du SIAO52.

Qui peut-être admis ?

Toute femme majeure seule ou accompagnée d'enfants dont la situation justifie un hébergement : violences conjugales, expulsion, décohabitation (rupture de solidarités familiales ou amicales), absence d'hébergement, besoin de protection, etc.

Seule limite à l'hébergement (malheureusement) : les animaux. En effet, les modalités d'accueil mais surtout la sécurité et la santé des nourrissons, des enfants, des femmes enceintes (prévention de la toxoplasmose) au moins, interdisent l'accueil des chats et des chiens.

Les mineures non émancipées ne peuvent pas être accueillies seules, sans leur tutrice.

L'association est sollicitée pour des demandes d'hébergement mais également pour d'autres motifs la plupart du temps en lien avec les violences faites aux femmes : demandes de soutien et écoute, de conseils (administratifs, juridiques), d'aides concrètes (par exemple, conserver des documents en préparation d'une séparation ; trouver un hébergement dans une autre région ; etc.).

Aujourd'hui, l'« accueil de jour pour femmes victimes de violence » accueille la plupart de ces demandes.

Une demande peut être introduite par quiconque : la personne concernée, ses proches, un service ou organisme tiers.

Un accueil d'urgence est possible la nuit.

Les décisions d'accueil signées du directeur font l'objet d'une demande d'admission à l'aide sociale à l'hébergement qui doit être motivée par l'équipe socio-éducative, signée du demandeur et transmise à la DDCSPP de la Haute-Marne (article R345-4 du code de l'action sociale et des familles). Celle-ci se prononce ensuite et doit répondre avant un mois : l'admission n'est définitive qu'avec l'accord de la DDCSPP et celui du SIAO52.

Il n'y a aucune autre limite et toutes les situations sont prises en compte, quelles que soient les difficultés (situation sociale, santé...), à la seule condition que la personne soit autonome dans les actes de la vie quotidienne.

A noter l'absence d'ascenseur pour accéder à la section hébergement sur quatre étages... mais, en 2017, un monte-personne a été installé qui permet d'accéder à un étage de la section hébergement depuis le point le plus bas de la résidence.

L'accueil des femmes enceintes et/ou accompagnées d'un ou plusieurs enfants, quand elles sont originaires d'un autre département que la Haute-Marne, doit préalablement à leur admission faire l'objet d'un accord de prise en charge par le Conseil Départemental du département d'origine.

Modalités d'hébergement

SOS Femmes Accueil occupe un immeuble de cinq étages au sein duquel sont loués dix vastes appartements de type F5 ou F6, ainsi que des locaux en rez-de-jardin.

Trois de ces appartements sont occupés par les bureaux, l'infirmerie et des pièces d'activité (dont une mini-crèche, salle de jeux et salle de sieste). Le rez-de-jardin est occupé par l'accueil-secrétariat, une salle d'accueil et d'informatique ouverte aux résidentes, une salle de réunion, une salle de sport, des lieux de rangement et un atelier.

Six autres logements de 4 ou 5 chambres constituent la section hébergement à proprement parler. Ce mode d'accueil représente un relatif bon compromis entre un hébergement éclaté et le tout collectif : les personnes reçues doivent partager un appartement et cohabiter, constituant ainsi une micro-communauté de vie, ce qui a ses avantages (entraide, absence de solitude, partage des

tâches, ...) et ses inconvénients (seuils de tolérance par rapport à l'hygiène, au tabac, aux enfants bruyants, etc.).

Le centre ne possède pas de service de restauration : aussi les repas sont-ils préparés par les résidentes elles-mêmes, les produits alimentaires étant fournis autant que de besoin (une partie est livrée par la Banque Alimentaire, l'autre par des fournisseurs, les produits frais en particulier).

Toute personne accueillie reçoit à son arrivée une trousse d'hygiène de base comprenant une savonnette, un tube de dentifrice, une brosse à dents, un peigne, un paquet de mouchoirs en papier, etc. Ces trousseaux sont complétés en fonction du nombre d'enfants, notamment avec du matériel d'hygiène bucco-dentaire adapté.

En fonction de la situation et des besoins de chacun, ces produits sont distribués ensuite autant que de besoin. Des préservatifs sont disponibles ...

Durée et objectifs de séjour

Depuis le 3 juillet 2001 (date de parution du décret n° 2001-576 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des centres d'hébergement et de réinsertion sociale), la durée de séjour n'est plus fixée administrativement à 6 mois maximum comme auparavant mais elle est décidée en début de séjour (sous 2 semaines) contractuellement entre la personne accueillie et l'établissement.

Cette durée ne constitue en aucune façon une fin en soi, et elle n'est pas un droit. Les objectifs de séjour visent à ce que chacune des personnes accueillies retrouvent le plus rapidement possible une vie la plus « normale » possible (fonction des souhaits et des conceptions des

intéressées) et une autonomie sociale (et affective), tout en respectant les aptitudes, les difficultés et le « temps » des personnes ...

Si nécessaire, la durée de séjour initiale peut être prolongée autant que de besoin, de nouveau de façon contractuelle et avec l'accord de la DDCSPP : cette prolongation fait l'objet d'un rapport motivé succinct.

En dehors de la situation sociale des personnes, il est capital pour le centre de maintenir des durées de séjour raisonnables de sorte de pouvoir assurer un turnover compatible avec la capacité et la volonté du CHRS SOS Femmes Accueil de répondre favorablement aux demandes d'accueil ...

Suivi social et santé

Chaque personne seule et chaque famille sont suivies par un travailleur social référent chargé de l'accompagnement social. En complément de cet accompagnement essentiel au bon déroulement du séjour et au respect de ses objectifs, tous reçoivent le soutien des travailleuses sociales chargées de l'accompagnement à la vie quotidienne qui interviennent dans les appartements mêmes, dans un cadre de proximité. La vie quotidienne est organisée avec elles et la chef de service.

Par ailleurs, les surveillantes de nuit, au delà de leur mission de surveillance (sécurité des personnes et des locaux) et d'accueil d'urgence la nuit, assurent une mission

d'animation en soirée, action tout à fait importante : c'est le soir que viennent les idées noires ...

Une infirmière intervient en complément de l'équipe éducative sur les questions liées à la santé (promotion et éducation à la santé, petits soins, démarches extérieures et accompagnement vers le dispositif sanitaire, etc.).

En outre, une autre infirmière, détachée par le Centre Hospitalier de la Haute-Marne à raison de deux demi-journées par semaine, intervient en complément sur les domaines qui lui sont propres, propose une écoute différenciée et facilite la coordination avec le secteur psychiatrique.

Activités proposées aux résidentes et anciennes résidentes

A l'exception de l'atelier « bricolage », toutes les activités décrites ci-dessous sont basées sur le volontariat, elles n'ont pas de caractère obligatoire.

1. L'atelier « bricolage et jardinage » : animé par une éducatrice spécialisée, il permet d'apprendre les bases du bricolage et du jardinage : par exemple, construction de meubles avec des palettes, réfection de vieux meubles, gestion d'un petit potager, etc.

Le hall du rez-de-chaussée a été aménagé ainsi.



2. L'atelier informatique : encadré par un ou une jeune en service civique, cet atelier permet d'apprendre à utiliser et utiliser un ordinateur et internet. Les résidentes peuvent accéder aux ordinateurs de l'atelier en autonomie pendant l'ouverture de la salle, cinq matins et après-midis par semaine. L'atelier se tient dans la salle de convivialité en rez-de-jardin, à côté de l'accueil-secrétariat. Les enfants qui ne sont pas en âge d'utiliser un ordinateur ne sont pas admis. L'usage des casques audio est interdit. La consultation des sites en streaming (radio, vidéo, ...) n'est

pas autorisée en raison des ressources trop importantes en flux que cette consultation induit ; toutefois, un accès à Skype est exceptionnellement autorisé le jeudi de 13H30 à 15H30 en priorité pour les personnes voulant communiquer avec leur famille à l'étranger.

3. L'atelier « échanges de savoirs culinaires » : coordonné à tour de rôle par les TISF et auxiliaires de vie, cet atelier permet non seulement l'apprentissage de la cuisine mais aussi celui de la diététique, l'utilisation des produits frais, le bon usage des aliments et les échanges de savoirs culinaires. Il permet aussi de rassembler une fois par semaine les résidentes ayant préparé le repas, celles qu'elles auront choisi d'inviter et le personnel de permanence autour du moment convivial que représente le partage d'un repas.

4. L'atelier bien-être : animé par une technicienne de l'intervention sociale et familiale formée pour cela, cet atelier n'est pas collectif mais individuel. Le vendredi après-midi, la travailleuse sociale propose à la demande des soins de peau et un massage du visage et des mains en apportant des conseils à la résidente bénéficiaire. Durée : une heure par personne, une à deux personnes par après-midi en fonction des possibilités.

5. La salle de sport et fitness : elle comprend des matériels d'exercice physique (tapis de course, vélos elliptiques, rameurs, steppers, lests, tapis, etc.) et est accessible à la demande en fonction de la présence des travailleurs sociaux qui ouvrent et referment la salle.

En outre, tout au long de l'année, des animations sont proposées par le Conseil de résidentes et l'équipe : anniversaires, fêtes (Noël, Aïd El Kebir, Halloween, ...), visites, pique-niques, etc. Le Conseil de résidentes est force de proposition et d'organisation.

Réunions de régulation et de concertation

Une série de réunions de régulation et de concertation sont organisées tout au long de l'année.

1. **Le conseil de résidentes** : il est composé par l'ensemble des résidentes présentes dans la structure et l'équipe, représentée la plupart du temps par une travailleuse sociale et le directeur. Il se réunit toutes les 4 semaines environ. Le plus fréquemment, il n'y a pas d'ordre du jour et les thèmes sont proposés au fur et à mesure de la discussion par les résidentes. C'est une réunion de régulation et de propositions essentielle : tous les thèmes peuvent être abordés, à l'exception notable des situations individuelles spécifiques. Cette instance sert à régler ou apaiser les conflits, à fournir des explications sur le fonctionnement de la structure et ses règles, à proposer des améliorations ou des modifications (qui sont régulièrement prises en compte et mises en œuvre), etc.

2. **La réunion plénière** : en général trois fois par an, la réunion plénière réunit tous les membres du personnel de tous les établissements et services de l'association à quelque titre que ce soit. Elle permet de communiquer des informations, rendre compte de participations extérieures, réaliser des travaux collectifs, élaborer des projets, évaluer les actions menées, etc.

3. **La réunion des surveillantes de nuit** : le directeur réunit les surveillantes de nuit pour une réunion de régulation spécifique durant environ une heure à une

heure et demi toutes les six semaines. En effet, leurs horaires ne leur permettent jamais de se rencontrer (même si elles communiquent par écrit et téléphone). Or, il est nécessaire non seulement d'harmoniser leurs pratiques avec celles du reste de l'équipe mais également entre elles. Un ou deux membres de l'équipe éducative participent.

4. **La réunion d'équipe** : à fréquence hebdomadaire (sauf réunion d'analyse des pratiques, voir ci-dessous), la réunion d'équipe réunit pendant deux heures les infirmières et tous les membres du pôle éducatif. Elle permet de recevoir des intervenants extérieurs ou des partenaires pour améliorer coordination et coopération, de discuter de questions matérielles ou d'organisation, de construire des projets conduits collectivement ou présenter un programme d'action, d'évaluer la pertinence des outils ou d'échanger sur les pratiques professionnelles, etc.

5. **La réunion de synthèse** : la réunion de synthèse se tient chaque semaine et dure deux heures. Elle réunit les infirmières et tous les membres du pôle éducatif. Contenu : analyser au cas par cas la situation des personnes accueillies ; mesurer l'évolution de chaque situation, évaluer concrètement les résultats obtenus et la pertinence des modes d'action mise en œuvre ; dégager des éléments de contractualisation avec les personnes accueillies ; déterminer des objectifs de travail évaluable.

4. Organisation pratique

Données concernant les personnes, secret et communication des documents

Les données concernant chaque personne accueillie peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et le règlement européen n° 2016/679, dit règlement général sur la protection des données. La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, ou à demander leurs modifications, dans les conditions fixées par la loi et la réglementation précitées. En acceptant l'hébergement, vous acceptez la collecte et l'utilisation de vos données personnelles de la manière décrite dans la Charte de protection des données de l'association.

Les données médicales sont conservées par les infirmières responsables de l'information médicale dans

l'établissement et sont protégées par le secret médical. Les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les personnels sociaux ou soignants autres que ceux relevant du corps médical précité ainsi que le personnel administratif ou représentant des autorités habilitées en vertu de dispositions propres. Une page concernant spécifiquement la pratique du secret professionnel et du secret partagé à SOS Femmes Accueil est consultable sur le site géré par l'association www.sosfemmes.com (> tout sur sosfa > pratique du secret professionnel)

La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et, selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

Attitude du personnel et gestion des relations avec les personnes accueillies

Le personnel vouvoie les personnes accueillies. Il vous est demandé de pratiquer de même.

Les relations qui sont entretenues avec les usagers de l'ensemble des services de l'association par les personnels employés par celle-ci, mis à disposition, détachés, salariés d'entreprises extérieures intervenant à quelque titre que ce soit ou les stagiaires, sont de nature strictement professionnelle et doivent rester exemptes d'intérêts privés. A ce titre, les personnels ne peuvent pas recevoir de cadeaux à titre individuel.

Toute prise d'intérêt de nature privée dans le cadre de ces relations est prohibée, en particulier les échanges d'argent (par exemple, un service rémunéré ou une vente d'objet) ou les services qui pourraient être rendus aux personnels par des usagers.

Les services rendus par les personnels aux usagers sont exclusivement ceux prévus par les missions du service concerné et doivent rester cohérents avec celles-ci.

Liberté d'opinion politique, philosophique et religieuse

L'association SOS Femmes Accueil est laïque et respectueuse des convictions de chacun et chacune dès lors qu'elles respectent la loi et la liberté d'autrui : aucune discrimination n'est tolérée notamment en raison des convictions politiques, philosophiques et religieuses, ni aucun prosélytisme. Le droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous

réserve qu'elle ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement et la tranquillité des personnes accueillies.

L'exercice des droits civiques et l'accès à la citoyenneté sont favorisés pour les résidentes souhaitant exercer leur droit de vote : l'équipe est à leur disposition pour faciliter leur inscription sur les listes électorales et rappeler les dates des échéances électorales et leurs enjeux.

Informations générales

Valeurs : l'établissement n'est pas responsable des effets et valeurs que les résidentes détiennent. Les portes des armoires dans les chambres et les chambres elles-mêmes sont toutes condamnables avec un cadenas : il est recommandé d'en faire usage et de protéger ses affaires et ses valeurs.

L'établissement est en revanche responsable des sommes que les résidentes lui confient contre reçu et des petits objets de valeur qui peuvent être conservés au coffre pendant le séjour.

Assurance : l'association souscrit auprès de SHAM une assurance responsabilité civile qui couvre l'ensemble de ses activités et celles des résidentes.

Possibilités d'accueil et d'hébergement des proches : il n'existe aucune possibilité d'hébergement des proches. Ils peuvent en revanche être reçus en journée dans certaines conditions décrites par le règlement de fonctionnement.

Participation financière à l'hébergement : se reporter au règlement de fonctionnement.

Accès au dossier et propriété des pièces : toute personne a accès à son dossier. En revanche, elle n'est propriétaire que des seuls documents dont elle est le destinataire initial (courriers, notifications CAF, etc.). Il pourra être fait copie sur demande des autres documents (rapports, courriers, etc.).

Contestation, réclamation : l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles dispose que toute

personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste arrêtée conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du conseil général. Les personnes qualifiées désignées par l'arrêté 314-194 n°166 du 1^{er} avril 2014 sont :

- o Denis FOISSY, 1 rue du capitaine Chaudron, 52270 DOULAINCOURT (compétence « personnes âgées »)
- o José RICHER, 10 rue de l'église, 52220 PUELLEMONTIER (compétence « personnes handicapées adultes »)
- o Marc CHAVEY, 25 rue des ponts, 52220 MONTIER-EN-DER (compétence « personnes handicapées enfants »)
- o Christophe CHAUMONT-BARCHAIN, 44 rue Pierre Curie, 52000 CHAUMONT (compétence « addictologie »).

Pour saisir la personne de votre choix en cas de contestation ou de réclamation, vous devez vous adresser à :

DIRECTION DEPARTEMENTALE
A LA COHESION SOCIALE ET LA PROTECTION DES POPULATIONS
Préfecture de la Haute-Marne
89 rue Victoire de la Marne
BP 52091
52904 CHAUMONT cedex 9
Téléphone : 03.25.32.63.00

Recommandations

Vous êtes accueillie dans un centre d'hébergement qui reçoit des femmes en difficulté et privées d'hébergement pour toutes sortes de raisons. Vous allez vivre en collectivité avec des personnes que vous ne connaissiez pas auparavant.

Afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, nous vous incitons à être prudente dans vos relations et nous vous recommandons très fortement de :

- **rester la plus discrète possible** sur les raisons de votre présence, **votre histoire personnelle et votre vie privée** vis-à-vis des autres résidentes (vous n'êtes protégée par le secret professionnel que par le personnel de la structure)
- **ne divulguer aucune information sur les personnes hébergées**, ni à l'intérieur ni à l'extérieur de l'établissement

- ne jamais prêter d'argent et ne pas en emprunter auprès des résidentes
- **éviter les échanges** (vêtements, cigarettes, objets, etc.)
- **respecter les autres**, leur quiétude, leur sommeil, les lieux qui sont partagés et leur propreté
- **ne jamais entrer dans la chambre d'une autre résidente** sans y être invitée
- **ne jamais laisser sans surveillance vos effets personnels** (téléphone portable, etc.), **utiliser les systèmes de fermeture** de votre armoire et de votre chambre afin d'éviter les vols, l'établissement se dégageant de toute responsabilité
- **ne pas faire aux autres ce que vous ne voulez pas qu'ils vous fassent.**

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(arrêté du 8 septembre 2003)

Article 1er **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 oeuvre

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 résidante 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 facilité 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 effectif 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.