

ASSOCIATION

A P R É M I S

SERVICE

HÉBERGEMENT

ET LOGEMENT

ACCOMPAGNÉ

Livret d'Accueil

NOUS VOUS SOUHAITONS LA BIENVENUE AU S. H. L. A.

Sommaire

Présentation du service	2
Nos locaux :	2
Les modalités d'hébergement et d'accompagnement :	2
Votre séjour	2
Nos missions :	2
Les conditions d'accueil :	2
Le partenariat :	2
Notre équipe	3
Vos droits	4
Information, communication et traitement de vos données :	4
Votre expression :	4
Annexes	5
La Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie	6
Les adresses utiles	7
Un plan des bureaux du S.H.L.A.	8
Une lettre de recours type	9
Une information sur le rôle des « Personnes Qualifiées »	10
Notes personnelles	11

Présentation du service

Nos locaux :

Les bureaux administratifs sont situés (plan d'accès en annexe) :

- ↪ à Amiens : 6 bd Carnot - 03.22.93.50.60
- ↪ à Abbeville : 25 bis rue Mautort - 03.60.124.125

Ces bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h

- ↪ à Péronne : 1 rue de la Caisse d'Épargne

Ce bureau est ouvert uniquement sur rendez-vous

Les modalités d'hébergement et d'accompagnement :

Le Service Hébergement et Logement Accompagné peut vous accueillir selon des modalités différentes en fonction de votre situation :

Pour l'hébergement :

- ↪ en structure collective, dans un bâtiment situé 15 rue Lemerchier à Amiens
- ↪ hébergement en logements diffus, répartis sur trois secteurs du Département (Grand Amiénois, Santerre Haute Somme et Picardie Maritime)

Pour l'accompagnement :

- ↪ C.H.R.S.
- ↪ Logements Accompagnés
- ↪ Logements Adaptés

Votre séjour

Nos missions :

- ↪ vous héberger ;
- ↪ vous aider à accéder à un logement ;
- ↪ vous permettre d'utiliser tous les moyens mis à la disposition de chacun pour faire valoir vos droits et assumer vos devoirs de citoyen ;
- ↪ contribuer à votre intégration sociale, professionnelle et culturelle.

Les conditions d'accueil :

A votre arrivée, nous signons ensemble un contrat de séjour, précisant les règles et les conditions d'occupation du logement mis à votre disposition. Lors de la remise des clefs, un état des lieux d'entrée et un inventaire sont réalisés. Vous devez alors vous acquitter d'un dépôt de garantie.

Vous êtes également tenu de verser une participation aux frais d'hébergement. Les régisseurs sociaux vous reçoivent lors de permanences ou sur rendez-vous :

- ↪ pour le Grand Amiénois et le Santerre Haute Somme, Laetitia TOMACKI, au service administratif 21 rue Sully, bât 30 à Amiens.
- ↪ pour la Picardie Maritime, Anne-Sophie CLAY, au bureau du S.H.L.A., 25 bis rue Mautort à Abbeville

Le partenariat :

En fonction de votre situation et de votre projet, nous pouvons établir un travail en partenariat avec d'autres professionnels (Pôle emploi, CAF, CPAM, centres sociaux, organismes de logement, organismes de formation, organisme de tutelle, centres ou professionnels de santé, ...).

Notre équipe

Laurent DAMBRINE

Directeur Adjoint
Responsable d'Antenne Santerre Haute Somme

PSYCHOLOGUES

Frédéric DUARTE
Séverine LOYE

SERVICE ADMINISTRATIF GESTION LOCATIVE

Jean-Philippe QUESSE
Laetitia TOMACKI
Régisseur social

21 rue Sully
80000 AMIENS

Sabrina BARBIER

Responsable d'Antenne
Picardie Maritime

Julie GAUDIERE

Responsable d'Antenne
Grand Amiénois

PICARDIE MARITIME
25 bis rue Mautort
80100 ABBEVILLE

Anne-Sophie CLAY, Secrétaire de direction
Régie Sociale Abbeville
Sébastien DUBOIS, Encadrant Technique

GRAND AMIENOIS - SANTERRE HAUTE SOMME
21 rue Sully
80000 AMIENS

Pascale NAILLON, Secrétaire de direction
John PAYENNEVILLE, Coordinateur Technique
Philippe LEMAIRE, Encadrant Technique

Intermédiation Locative

Jean-Philippe QUESSE

Ingrid DORDAIN
Valérie THIBAUD
Aurélie GUILLOT

21 rue Sully
80000 AMIENS

Pension de famille

Amélie LAOUT
Ingrid CRÉPIN

rue du Général Maczek
80100 ABBEVILLE

C.H.R.S. et Logements

Accompagnés
(diffus)

Ingrid CREPIN
Valérie THIBAUD

25 bis rue Mautort
80100 ABBEVILLE

C.H.R.S. et Logements

Accompagnés
(diffus)

Audrey GLATZ
Sophie TOUSSAINT

21 rue Sully
80000 AMIENS

C.H.R.S. et Logements

Accompagnés
(Structure collective)

Aurélie GUILLOT
Peggy NOIROT
Benoît RIGAUX

15 rue Lemerchier
80000 AMIENS

Pension de famille

Nicole BERNARD
Bérénice DEKER

8 rue Hélène Lockert
80000 AMIENS

Information, communication et traitement de vos données :

Au cours de votre séjour, toutes les informations vous concernant seront protégées par le secret professionnel, dans les limites fixées par la loi.

Vous avez la possibilité de consulter et de faire des photocopies de votre dossier administratif, après en avoir fait la demande auprès du directeur adjoint. Vous obtiendrez alors un rendez-vous dans un délai de 15 jours dans les bureaux de l'antenne territoriale avec un travailleur social qui vous donnera à accès votre dossier. En cas de fin de prise en charge, le rendez-vous aura lieu en présence du directeur adjoint.

Vous avez le droit de faire rectifier, compléter, préciser ou supprimer les éventuelles erreurs que vous aurez pu relever.

Aucun document ne pourra être accessible à des personnes extérieures sans autorisation de la personne accueillie ou de son représentant légal, sauf en cas de réquisition par les autorités de tutelle.

Les données nominatives obtenues en toute légalité, font l'objet au sein de la structure 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 et déclaration CNIL en date du 30 juillet 2004).

Dans ce cadre, vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, à ce que des informations nominatives vous concernant fassent l'objet d'un traitement informatique.

Votre dossier est archivé dans nos services pendant 2 ans après votre départ. Au-delà de cette période, il sera détruit.

Votre expression :

Dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002, les structures d'hébergement doivent mettre tout en œuvre afin d'offrir aux ménages accompagnés des moyens d'expression et de recours.

Ainsi, dans notre association, vous avez accès à :

- ↪ un Conseil de Vie Sociale (pour le C.H.R.S.) grâce auquel vous pouvez faire connaître votre avis, vos souhaits et vos propositions sur la vie quotidienne de l'établissement ;
- ↪ un questionnaire de satisfaction que vous pourrez remplir à l'issue de votre accompagnement ;
- ↪ au site internet de l'association, qui vous permettra de mieux connaître l'ensemble de nos actions (<http://www.association-apremis.org>) ;
- ↪ au Conseil d'Administration de l'Association APRÉMIS, via les administrateurs référents du S.H.L.A. (Bernard LACHARME et Dominique COLIN) ou en adhérent à notre association et, éventuellement en devenant vous-même administrateur (dans le collège « usagers »).

Si vous souhaitez formuler une remarque, réclamation ou plainte concernant votre accompagnement au sein de notre établissement, vous pouvez :

- ↪ Transmettre un écrit à Etienne DEMANGEON, Président de l'association, Association APRÉMIS, 21 rue d'Abbeville – BP 61629 - 80016 AMIENS Cedex 1
- ↪ Vous mettre en rapport avec le dispositif des « personnes qualifiées » mis en place par l'état. Ce dispositif est totalement gratuit.

La « personne qualifiée » pour notre secteur d'activité est Madame Françoise RANSON.

Vous pouvez la contacter par téléphone : 03.60.03.42.93 ou par mail :

personne.qualifiée.franson@somme.fr.

Dans tous les cas, vous avez la possibilité d'être assisté et/ou représenté par une personne de confiance (famille, ami,...).

La Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie

Les adresses utiles

Un plan des bureaux du S.H.L.A.

Une lettre de recours type

Une information sur le rôle des « Personnes Qualifiées »

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, prévue dans l'annexe à l'article du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

Article 1 - 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 œuvrant 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 adoptées 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 nécessaires 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 assurent 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 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 sont garantis.

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.

Les adresses utiles

Urgences :

S.A.M.U. : 15 (ou 112 depuis un portable)

Police : 17

Pompier : 18

S.A.U. : 115

Services Médicaux

Médecin traitant : Dr. Tél. :

C.H.U. Amiens-Picardie : 80054 Amiens Cedex 1 – tél. : 03.22.08.80.00

S.O.S. Médecins : Espace santé Maurice-Ravel, 1 bis, rue Maurice-Ravel Amiens- tél. : 3624 (03.22.52.00.00)

Pharmacie de garde : 3237

Services Publiques

MAIRIE d'Amiens : Place de l'Hôtel de Ville 80000 AMIENS – tél. : 03.22.97.40.40
Horaires d'ouverture : 8h – 17h

PREFECTURE : 51 rue de la République 80020 AMIENS CEDEX 3 – tél. : 03.22.97.80.80
Horaires d'ouverture : 8h15 – 16h

HOTEL DES IMPOTS : 1 rue Pierre Rollin 80000 AMIENS – tél. : 03.22.46.83.83
Horaires d'ouverture : 8h45 – 17h

Caisse d'Allocation Familiale : 9 bd Maignan Larivière 80022 AMIENS Cedex – tél. : 0810.25.80.10
Horaires d'ouverture : 9h – 16h

Centre de Sécurité Sociale : 8 place Louis Seillier – 80021 AMIENS – tél. : 0811.70.36.46
Horaires d'ouverture : 8h30 – 17h30 du lundi au vendredi

La Poste : Rue des Vergeaux 80050 AMIENS CEDEX 1 – tél. : 03.22.97.04.04
Horaires d'ouverture : mardi, mercredi, jeudi : 8h30 – 19h
lundi : 10h – 19h
samedi : 9 – 13h et 14h – 17h

AMETIS (bus) : 10 Place Alphonse Fiquet, 80000 Amiens – tél. : 09 70 82 07 22
Horaires d'ouverture : 6h45 – 19h15 du lundi au vendredi
8h – 18h le samedi

Un plan des bureaux du S.H.L.A.

Une lettre de recours type

NOM – Prénom

Adresse

N° de téléphone

Monsieur Etienne DEMANGEON,
Président de l'Association APRÉMIS

21 rue d'Abbeville
BP 61229
80016 AMIENS Cedex 1

Objet :
Recours fin de prise en charge

Fait à,
le.....

Monsieur le Président,

Par la présente, je vous notifie mon souhait de déposer un recours contre la décision de fin de prise en charge que vous m'avez adressé le pour les raisons suivantes :

*

*

*

Je m'engage à

*

*

*

Vous remerciant de votre compréhension,

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

Comment contacter les personnes qualifiées ?

Les personnes qualifiées sont joignables par mail et par téléphone. Elles le sont aussi par courrier, adressé à :

Personnes qualifiées
M. ou Mme ...
Secrétariat de la direction de l'autonomie
Centre administratif départemental
Boulevard du port CS 32615
80 026 Amiens Cedex 1

Ajouter la mention « Ne pas ouvrir par le service courrier ni par le secrétariat ».

Votre demande doit être claire et détaillée afin de faciliter l'intervention des personnes qualifiées et la recherche d'une solution à l'amiable.



Les personnes qualifiées sont spécialisées pour résoudre vos problèmes

Pour les usagers pris en charge dans les établissements et services pour personnes âgées :

☎ **Balbina MONTEIRO COUTINHO**
✉ : personne.qualifiee.bmonteiro@somme.fr
Tél. : 03 60 03 42 96

☎ **Bruno EHRHARDT**
✉ : personne.qualifiee.behrhardt@somme.fr
Tél. : 03 60 03 42 94

Pour les usagers pris en charge dans les établissements et services pour les personnes en situation de handicap :

☎ **Abderrazek KHELFAF**
✉ : personne.qualifiee.akhelfat@somme.fr
Tél. : 03 60 03 42 95

☎ **Bruno EHRHARDT**
✉ : personne.qualifiee.behrhardt@somme.fr
Tél. : 03 60 03 42 94

Pour les usagers pris en charge dans les établissements et services pour enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire :

☎ **Françoise RANSON**
✉ : personne.qualifiee.franson@somme.fr
Tél. : 03 60 03 42 93

Pour les usagers pris en charge dans les établissements et services pour personnes en difficultés sociales ou spécifiques :

☎ **Françoise RANSON**
✉ : personne.qualifiee.franson@somme.fr
Tél. : 03 60 03 42 93



Vous êtes en établissement ou accompagné.e par un service ? Vous rencontrez des difficultés pour faire valoir vos droits ?

Dans la Somme, quatre personnes qualifiées sont là pour vous écouter et vous aider



www.somme.fr

Qu'est-ce qu'une personne qualifiée ?

Les personnes qualifiées interviennent sur demande de l'usager en cas de conflit ou litige avec un établissement, ou service social, ou médico-social.

Elles accompagnent toute personne prise en charge par les établissements et services pour lui permettre de faire valoir ses droits, notamment :

- ☑ respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité
- ☑ libre choix entre les prestations (domicile/établissement) sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger
- ☑ confidentialité des données concernant l'usager
- ☑ informations sur les droits fondamentaux et protections

Leurs missions

Informier et aider

les usagers des établissements ou services sociaux ou médico-sociaux à faire valoir leurs droits.

Solliciter et signaler

aux autorités compétentes les difficultés liées à la tarification, à l'organisation de l'établissement ou du service ou encore à une situation de maltraitance suspectée ou avérée.

Assurer un rôle de médiation

entre l'usager et l'établissement ou le service



Bon à savoir

Les personnes qualifiées sont indépendantes des collectivités publiques ainsi que des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Elles interviennent uniquement sur demande de l'usager ou de son représentant légal. Elles exercent à titre gratuit et en toute neutralité.

Conformément à la loi 2002-2 rénovant l'action médico-sociale portant notamment sur les droits des usagers et le décret du 14 novembre 2003.



Association Aprémis, 21 rue d'Abbeville – BP 61629 – 80016 AMIENS Cedex 1
Site internet : www.association-apremis.org