

HOME DES FLANDRES
355, Boulevard Gambetta
59200 – TOURCOING
☎ **03.20.24.75.78**
Fax : **03.20.11.02.49**

LIVRET D'ACCUEIL

de

Reliance

Dispositif d'accompagnement et de soutien à
la parentalité.



108 rue du Coq Français 59100 Roubaix
☎ **03 28 33 80 81 - Fax: 03 20 02 89 74**



47 rue de Lille 59200 Tourcoing
☎ **03 20 03 09 39 - Fax: 03 20 70 05 36**

MOT D'ACCUEIL

Vous êtes accueilli(e) au sein du dispositif Reliance.

Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de votre confiance.

Tous les membres de l'équipe professionnelle s'efforceront de rendre notre collaboration enrichissante et conviviale.

Dans cette perspective, nous avons le plaisir de vous remettre ce livret d'accueil.

Celui-ci a été conçu pour répondre au mieux à vos questions et à vos préoccupations.

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

Il a été réalisé dans le respect de la réglementation afin de garantir l'exercice effectif des droits de la personne (1).

(1) Article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

SOMMAIRE DU LIVRET D'ACCUEIL

Mot d'accueil -----	Page 2
Sommaire du livret d'accueil -----	Page 3
Présentation générale du dispositif -----	Page 4
Situation géographique et accès -----	Page 5
Equipe professionnelle-----	Page 7
Locaux-----	Page 8
Personnes qualifiées -----	Page 11
Partenariat -----	Page 12
Assurances -----	Page 13
Participation financière -----	Page 14
Forme de participation des personnes accueillies -----	Page 15
Information, communication et traitement des données nominatives -----	Page 16
Annexes -----	Page 17
Lexique -----	Page 18

PRESENTATION GENERALE DU SERVICE

Statut et forme de gestion

Le dispositif Reliance est autorisé en tant que service à caractère expérimental pour 3 ans (Mai 2003-Avril 2006)

Il est géré par l'Association **LE HOME DES FLANDRES**
355 Boulevard Gambetta
59200 Tourcoing
☎ 03.20.24.75.78

Le Président de l'association, **Monsieur Michel DESPLANQUES** préside le **Conseil d'Administration** qui, notamment, définit la politique et les orientations générales de l'Association lors d'Assemblées Générales.

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 est **Monsieur Régis THEYS**

Historique

Créé par l'association le Home des Flandres, le dispositif Reliance a été ouvert le 1^{er} mai 2003. Le Home des Flandres, association loi 1901, créé en 1961 et dont le siège est à Tourcoing, s'est donné comme mission première de proposer un accueil de qualité aux enfants et adolescents qui lui ont été confiés dans le cadre de la protection de l'enfance.

Toujours soucieuse de mettre la personne au cœur des dispositifs et consciente de la nécessité de développer la dimension prévention, l'association a poursuivi sa démarche de lutte contre les exclusions, par la mise en œuvre d'actions d'insertion, d'accompagnement social et s'est inscrite dans le champs d'aide et de soutien à la parentalité.

Missions

- Le dispositif Reliance s'inscrit dans une démarche de **prévention** dans le cadre de l'aide à la **parentalité** en référence à la politique de l'association et à ses valeurs, au schéma départemental enfance et famille et à la loi de rénovation sociale du 2 janvier 2002.
- Reliance propose d'accueillir dans un lieu convivial, d'apprentissage et d'interventions concrètes les familles en difficultés relationnelles, sociales et personnelles.
- Reliance permet de **réaffirmer la place des parents** dans l'éducation de leurs enfants, il vise donc à resituer les adultes dans leur rôle de parents.
- Reliance vise à introduire les personnes dans des réseaux ou à élargir ceux dans lesquels elles sont déjà engagées.
- Reliance s'engage dans un travail de réseaux et de partenariats.

Il accueille en journée des familles et enfants qui sollicitent son aide.

Sa capacité d'accueil est de 30 familles.

SITUATION GEOGRAPHIQUE ET ACCES

Situation géographique

Le dispositif Reliance est implanté au centre ville de Tourcoing et au centre ville de Roubaix dans le département du Nord.

Tourcoing

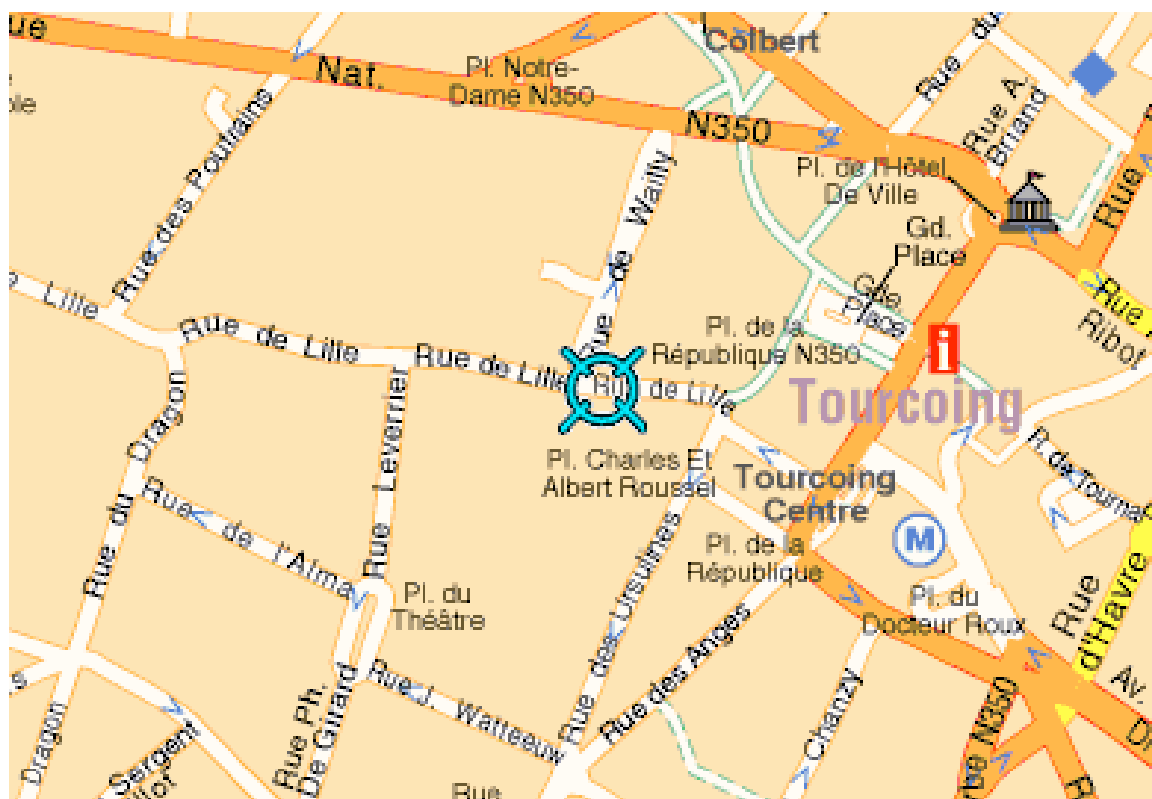
Moyens de transports et conditions d'accès.

Il est possible d'accéder au service Reliance grâce aux moyens de transport suivants :

- ✓ Bus-Métro : Station Tourcoing centre
- ✓ Voiture particulière : Autoroute

Un parking privé attenant aux locaux est accessible aux usagers.

Plan d'accès



EQUIPE PROFESSIONNELLE

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

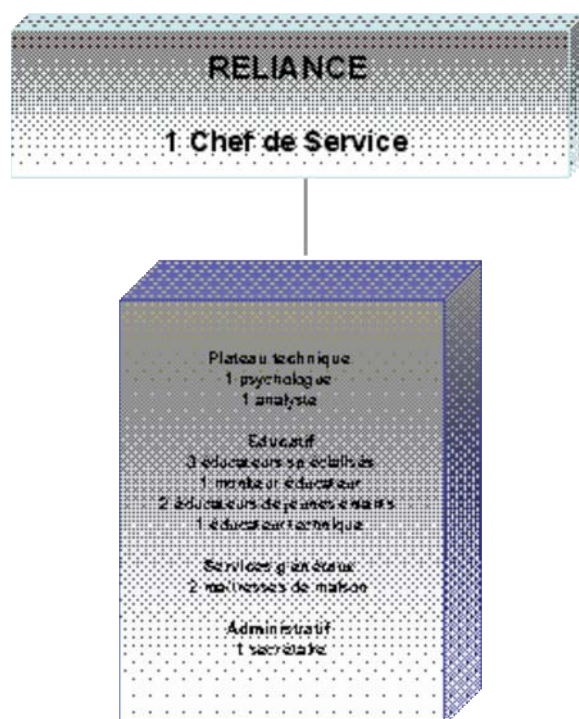
Ces professionnels sont présents pour répondre de manière adaptée aux besoins de chaque famille et de chacune des personnes accueillies au sein du dispositif.

Direction et coordination.

Le dispositif Reliance est rattaché à la direction générale de l'association Home des Flandres assurée par Monsieur Régis Theys.

Le chef de service de Reliance est Madame Marylène Pille-Stoops.

Composition de l'équipe professionnelle



Règles régissant les relations entre le personnel et les personnes accueillies

Les relations avec le personnel doivent respecter les conditions définies dans le règlement de fonctionnement de Reliance dont un exemplaire est joint en annexe du présent livret d'accueil

LOCAUX

Usage des locaux

Pour vous accueillir, le dispositif Reliance a aménagé des locaux dont l'usage est généralement réservé à des fonctions spécifiques.

Aujourd'hui, il existe dans le dispositif Reliance :

- ✓ des espaces communs
- ✓ des espaces protégés
- ✓ des espaces réservés

Les conditions d'accès et d'utilisation des locaux sont définies dans le règlement de fonctionnement de Reliance dont un exemplaire est joint en annexe du présent livret d'accueil.

Description générale des locaux de Roubaix et de leur environnement

Rez-de-chaussée

Accueil-secretariat
Salle de vie
Cuisine
Salle de bains
Jardin et atelier bricolage

1^{er} étage

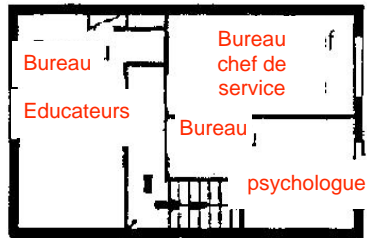
Salle d'entretien
Atelier

2^{ème} étage

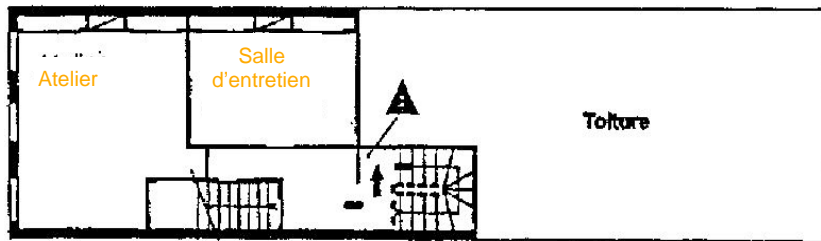
Bureau de la chef de service
Bureau de la psychologue
Bureau des éducateurs

PLAN

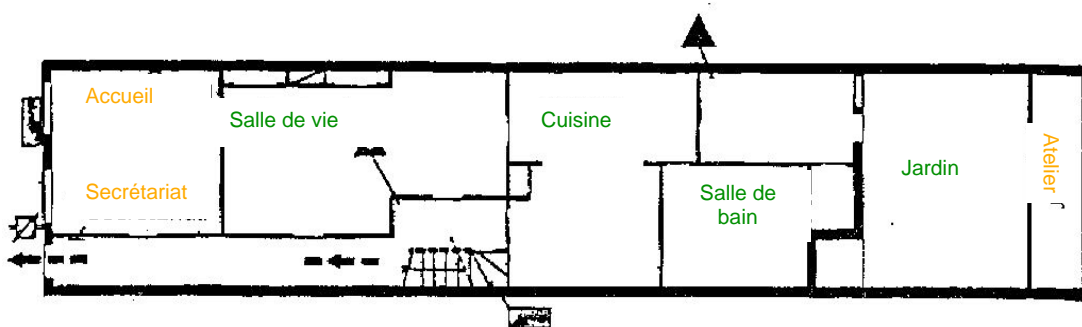
N°108
RUE DU COQ FRANCAIS
ROUBAIX



2ème Etage



1er Etage



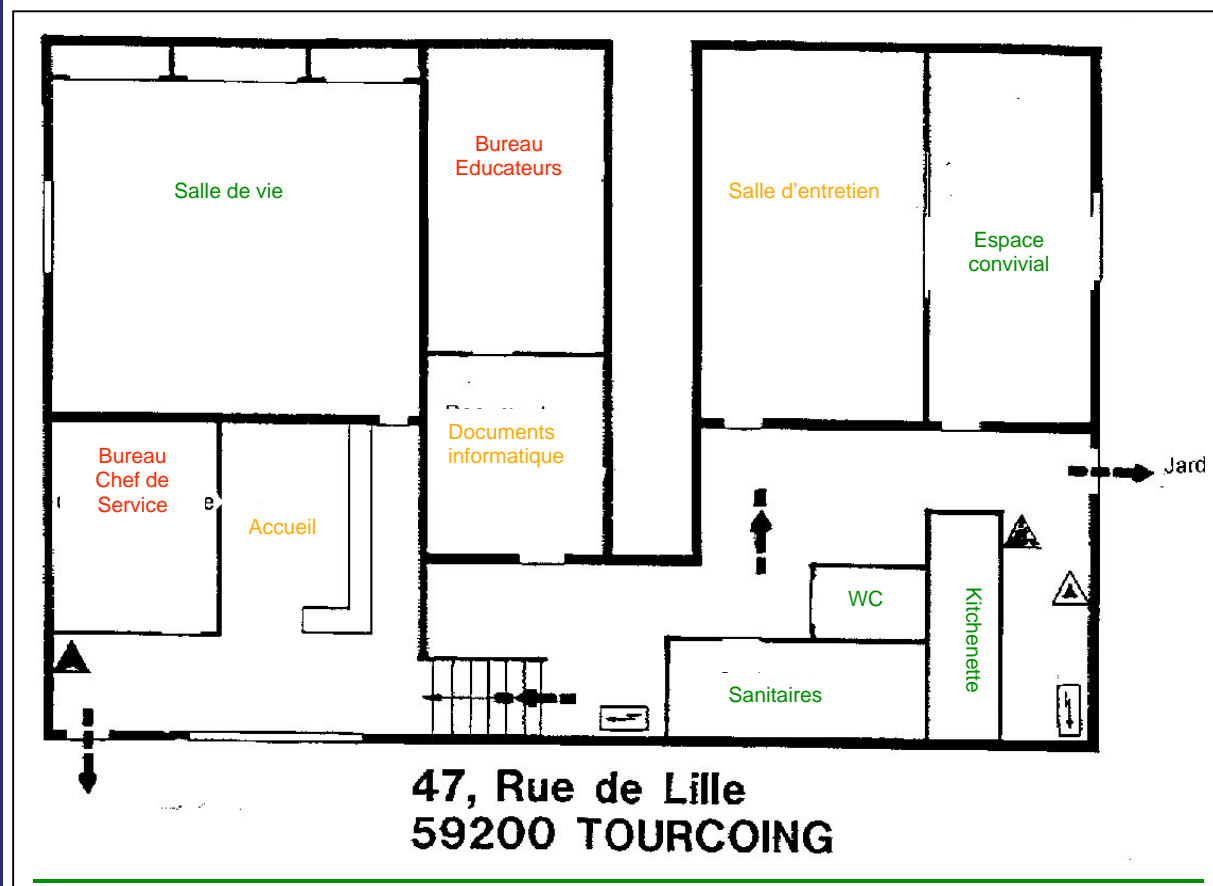
Rez de chaussée

Description générale des locaux de Tourcoing et de leur environnement

Les locaux de Tourcoing sont situés au bout du parking du 47 rue de Lille à Tourcoing. Ils se situent sur un seul niveau.

Rez-de-chaussée

Sas d'accueil
Bureau du chef de service
Salle de vie
Bureau des éducateurs
Salle de documentation et d'informatique
Salle d'entretien
Espace convivial
Kitchenette
Sanitaire
Jardin



PERSONNES QUALIFIEES

Conformément à la loi, le dispositif Reliance procède à une évaluation régulière de ses activités et de la qualité de ses prestations.

La direction du Home des Flandres se tient à la disposition des personnes accueillies et de leurs familles pour recueillir et traiter toute remarque, réclamation ou plainte ponctuelle, qui devra être formulée :

Soit à Monsieur **REGIS THEYS**
Home des Flandres
355 Boulevard Gambetta 59200 Tourcoing
☎ 03 20 24 75 78

Soit à Madame **Marylène Pille-Stoops**
Reliance
108 rue du coq français 59100 Roubaix
☎ 03 28 33 80 81

Cependant si la personne accueillie ou sa famille l'estime nécessaire, il lui est possible de faire appel à un intervenant extérieur, appelée « personne qualifiée ».

Cette personne qualifiée est librement choisie par la personne accueillie ou sa famille, sur une liste qui sera communiquée dès qu'elle aura été définie par les autorités de tutelle.

Le service de la personne qualifiée est gratuit.

C'est à la personne qualifiée et non à Reliance qu'il appartient ensuite d'informer la personne accueillie ou son représentant légal, des démarches entreprises et des solutions préconisées.

PARTENARIAT

Dès que la famille le souhaite ou l'accepte l'intervention de partenaires (UTPAS, écoles, travailleuses familiales...) peut s'établir. Ce partenariat fait l'objet d'un projet d'articulation et d'intervention élaboré avec la famille et les partenaires. Dans tous les cas, il fait l'objet d'un document qui est transmis à la famille et aux responsables des institutions concernées.

Coopération dans le champ médical :

Structures hospitalières, CAMPS, CMP, CMPP, médecins généralistes ou spécialistes.
Pour prendre en compte les problèmes qui relèvent de la santé physique et psychologique.

Dans le champ social :

Pour assurer un maillage avec les différents services : service social départemental, protection maternelle et infantile, aide sociale à l'enfance, centre communal d'action sociale.
Pour faire en sorte que les usagers s'approprient ces différents services.

Dans le champ de la scolarité et de la formation :

Ecoles, collèges, missions locales, lycées professionnels, CIO.
Pour aider les enfants et les jeunes à apprendre, se former et trouver leur place dans ces structures.

Dans le champ de l'environnement local :

Centres sociaux, haltes garderies, réseaux de quartiers.
Pour favoriser l'intégration dans le quartier et utiliser les structures existantes.

Dans le champ du logement :

Offices d'HLM, CAL-PACT.
Pour accéder et se maintenir dans un logement qui réponde aux besoins de la famille.

Dans le champ des droits et aux prestations :

CAF, SIAVIC, CIDF.
Pour accéder aux informations et utiliser les services existants.

Dans le champ culturel des loisirs et du sport :

Médiathèque, ludothèque, bibliothèque, théâtre, musée, piscine, parcs de loisirs.
Pour s'ouvrir à la culture et bénéficier des structures locales de loisirs et sportives.

ASSURANCES

Assurances de l'établissement

Dans le cadre des lois et règlements en vigueur qui lui sont applicables à raison de son statut, le dispositif Reliance a souscrit des assurances.

- ✓ Assurance de responsabilité civile-défense
- ✓ Assurance recours- Protection juridique
- ✓ Assurance indemnisation des dommages corporels
- ✓ Assurance dommage aux biens meubles et immeubles de la collectivité
- ✓ Assurance assistance
- ✓ Assurance de responsabilité civile pour la circulation des véhicules terrestres à moteur

Assurances de la personne accueillie

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

Il est donc demandé à chaque personne de souscrire :

- ✓ Une assurance de responsabilité civile individuelle
- ✓ Une assurance de biens et objets personnels

Les personnes accueillies auront à prendre conscience de la nécessité d'une couverture responsabilité ou autre (voiture)

PARTICIPATION FINANCIERE

Les familles sont informées du coût des différentes activités, sorties.

Une participation financière proportionnelle à leur coût réel est demandée à la famille ; elle tient compte des ressources familiales (sur la base du coefficient familial établi par la caisse d'allocations familiales).

Des reçus du montant des versements effectués par la famille lui sont remis.

Le Service n'a pas pour objet de prêter de l'argent.

FORMES DE PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES AU FONCTIONNEMENT DE RELIANCE.

Conformément à la réglementation, il est institué au sein du dispositif Reliance des modalités de participation des personnes accueillies, afin d'associer les personnes bénéficiaires du dispositif Reliance ainsi que leurs familles au fonctionnement de ce dernier.

Ces modalités prennent la forme suivante :

Forme de la structure de participation des personnes accueillies : Groupe d'expression.

Attributions du groupe d'expression : le groupe d'expression donne son avis et fait des propositions sur le fonctionnement de l'établissement.

Toutes les précisions concernant ce groupe d'expression sont indiquées dans le règlement de fonctionnement.

La particularité de Reliance est l'inscription volontaire de la famille dans le dispositif. A ce titre un réel partenariat entre la famille et le service est mis en place. Il s'appuie sur une démarche clairement annoncée et se réfère à des documents institutionnels qui en précisent le cadre et qui contractualisent la démarche et les objectifs.

La famille participe avec l'équipe éducative et la référente sociale aux réunions de synthèse au cours desquelles un bilan de la situation familiale est effectué.

Des tableaux d'affichage et d'information sont alimentés par les familles et les professionnels. Des boîtes à idées sont également à disposition.

Toutes les formes de participation sont favorisées.

Pour les faciliter, elles peuvent prendre appui sur différents supports proposés par les familles ou le service : BD, vidéo, informatique. Elles sont commentées et peuvent prendre la forme de documents imagés dans un souci de lisibilité et de compréhension.

INFORMATION, COMMUNICATION ET TRAITEMENT DES DONNEES NOMINATIVES.

La personne accueillie a le droit d'être informée :

- sur sa prise en charge
- sur ses droits
- sur l'organisation et le fonctionnement du dispositif Reliance.

Cette information s'effectue grâce aux différents documents mis en place au sein du dispositif Reliance et qui lui sont par ailleurs communiqués, tels que la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement.

La personne accueillie a, en outre, un accès aux dossiers administratifs la concernant après demande au directeur.

Les contenus du livret pour faire connaissance, du protocole d'accord, du projet d'articulation et d'intervention sont élaborés conjointement par la famille et le service. Ce sont des documents manuscrits consultables à tout moment par la famille.

La personne accueillie a le droit de faire rectifier, compléter, préciser mettre à jour ou effacer les erreurs qu'elle a pu trouver à l'occasion de la communication des informations la concernant.

Les informations nominatives concernant chaque personne accueillie sont protégées par le secret professionnel.

Les personnes intervenant dans le dispositif Reliance n'ont pas le droit de divulguer les informations nominatives dont ils ont connaissance, hormis les cas de communication prévus par la loi lorsqu'un membre de la famille est en danger.

Les données nominatives obtenues en toute légalité, font l'objet au sein de Reliance 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 CNIL en date du 30 juillet 2004.

Dans ce cadre, la personne accueillie a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, à ce que des informations nominatives la concernant fassent l'objet d'un traitement informatique.

ANNEXES

- Charte de la personne accueillie.
- Règlement de fonctionnement
- Liste des personnes qualifiées

LEXIQUE

C.A.F. : Caisse d'Allocations Familiales.

C.A.M.S.P. : Centre d'Action Médico Sociale Précoce.

C.I.D.F. : Centre d'Information des Droits de la Femme.

C.I.O. : Centre d'Information et d'Orientation.

C.M.P. : Centre Médico Psychologique.

C.M.P.P. : Centre Médico Psychologique Précoce.

H.L.M. : Habitation à Loyer Modéré.

SIATIC : Service d'Information et d'Aide aux Victimes.

U.T.P.A.S. : Unité Territoriale de Prévention et d'Action Sociale.

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 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.



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 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.