

Règlement de fonctionnement du Centre d'Hébergement et d'Accueil en Urgence « Fleur d'Eau »

Article 1 : Conditions d'hébergement



Une chambre individualisée et adaptée à votre composition familiale vous est attribuée.

Au cours du séjour, il pourra vous être demandé de changer de chambre. En effet, il est possible que le personnel soit amené à réorganiser l'occupation des chambres pour s'adapter à la taille et la composition des familles orientées.

Vous avez à partager des espaces communs dans le cadre de la vie en collectivité. Il est strictement interdit d'héberger dans votre chambre des personnes autres que celles prévues lors de la demande d'hébergement.

Article 2 : Horaires de fonctionnement

L'établissement fonctionne 24h/24 et toute l'année.

Horaires du personnel de nuit : 20h45-6h45

Horaires du personnel de jour : 6h30-21h00.



Le matin, vous pouvez quitter l'établissement à n'importe quelle heure. Néanmoins, par soucis d'organisation, pour les départs avant 6h30, merci d'informer au préalable le personnel.

Le soir, l'accès à la structure devra se faire avant 19h00 pour les personnes qui participent au repas. Dans le cadre de vos démarches, si vous pensez que vous pourriez être en retard veuillez prévenir le personnel.

A 21h00, les enfants devront être accompagnés par leurs parents à leur chambre.

Pendant les repas et les tâches liées au repas, vous ne pourrez pas accéder ou sortir de l'établissement.

Les résidents qui le désirent, pourront sortir de l'établissement :

- **de 20h30 à 22h30 du lundi au jeudi et dimanche.**
- **de 20h30 à 00h30 du Vendredi, Samedi et veille des jours fériés.**

Cependant, il est rappelé que l'accès à la structure ne pourra se faire uniquement si vous avez un comportement respectueux et adéquat.

Il est demandé aux résidents de ne pas rester aux abords de la structure afin de veiller aux relations de bon voisinage.

Chaque demande individuelle pour une autorisation de rentrer plus tard devra être demandée au personnel en poste, sans condition de délai.

A partir de 22h30, chaque résident devra regagner sa chambre. De plus, pour des raisons de sécurité, il est interdit de se trouver dans une autre chambre que celle qui vous a été attribuée. S'il en fait le constat, le surveillant demandera à chacun de regagner sa chambre.

Afin que vous puissiez tous vous reposer la nuit, nous vous demandons de respecter le sommeil et la tranquillité des autres résidents, vous veillerez particulièrement au volume des discussions et de la musique.

Article 3 : Préparation, service et horaire des repas



Depuis avril 2013, l'établissement dispose d'un cuisinier et d'un commis de cuisine. Ceux-ci préparent les repas du midi et du soir pour toute la semaine (week-ends compris). **Il est interdit de consommer au sein de l'établissement des repas ou aliments achetés à l'extérieur. Une dérogation est néanmoins possible concernant certains aliments (produits laitiers par exemple) strictement réservés aux jeunes enfants.**

Pour permettre au service de restauration de préparer des quantités suffisantes et adaptées, une fiche repas sera remplie par les résidents tous les dimanches soir afin d'indiquer au personnel leur présence éventuelle pour les repas de la semaine.

Vous devez préciser dès votre entrée votre régime alimentaire du fait soit de votre religion, soit d'un problème de santé dûment acté par un médecin, auprès de l'équipe accueillante.



Pas d'inscription = Nous ne préparons pas votre repas.

Inscription = nous considérons que vous mangez au centre.

En cas d'imprévu ou de changement, il est demandé aux résidents de prévenir au minimum 24 heures à l'avance.

Après plusieurs repas réservés non consommés, vous rencontrerez le Chef de service. Par la suite, la structure se réserve le droit de vous demander de vous organiser par vos propres moyens pour vos repas.

Les repas sont servis dans la salle de restaurant. Ils ne pourront être pris en chambre qu'exceptionnellement, sur accord du Chef de Service.

Pour une raison d'organisation, le personnel en poste sert le repas. Les enfants sont servis en premier, puis les adultes.

Les enfants devront être à la même table que leurs parents.

Petit déjeuner de 6h40 à 7h30 en semaine et de 7h00 à 9h les week-ends : mise à disposition du lait, café, thé, pain, beurre, confiture.

Déjeuner servi à 12h15 (il dure environ 1heure) : voir menu hebdomadaire affiché

Gouter de 16h00 à 16h30 : mis à la disposition des enfants : « boisson, biscuit, pain » et pour les adultes « café, thé »

Dîner servi à 19h15 (il dure environ 1heure): voir menu hebdomadaire affiché.

Afin de ne pas perturber le bon déroulement du repas, nous vous demandons d'être à l'heure. L'organisation des tâches après les repas est sous la responsabilité du personnel.

Article 4 : Usage des locaux

Restaurant : Seul lieu où vous êtes autorisés à manger dans l'établissement.



Chambre : A votre arrivée ainsi qu'à votre départ, il sera procédé à un état des lieux de la chambre mise à votre disposition. Celle-ci est placée sous votre responsabilité le temps de votre séjour. Tout changement dans le mobilier ou la décoration ne sera pas envisageable.

Des visites de chambre hebdomadaires seront effectuées par les agents de service en votre présence. Il est interdit d'y recevoir les autres personnes hébergées dans le centre hébergement.

Espaces communs : Vous n'êtes pas autorisé à entreposer des effets personnels (photos de famille, objets décoratifs, etc.) ou religieux ailleurs que dans votre chambre.

Nous vous demandons de garder une tenue vestimentaire décente et une attitude adaptée et respectueuse vis-à-vis des autres résidents et du personnel.

Coin fumeur : Seul lieu dans l'établissement où les personnes majeures sont autorisées à fumer. Ouverture de 13h30 à 22h30 (fermeture pendant les repas, y compris le goûter) en cas de pluie.

Pour des raisons de sécurité et de santé, la présence d'enfant est fortement déconseillée. Nous vous demandons, en soirée, d'adapter le volume de votre voix de manière à ne pas déranger le voisinage. Par ailleurs, les mégots de cigarettes devront être éteints et jetés dans le cendrier prévu à cet effet. En cas de non-respect du coin fumeur, celui-ci sera fermé.

Salle animation : utilisée par les enfants et les adultes.

Ouverte tous les jours de 9h-12h00 et de 14h-19h00. En soirée, après la réalisation de toutes les tâches. La présence des parents est obligatoire quand les enfants utilisent la salle. Il est interdit de laisser les enfants jouer sans surveillance.

Les parents devront ranger la salle avec les enfants après utilisation.



Toute dégradation volontaire des locaux ou du matériel mis à votre disposition pourra donner lieu à un dépôt de plainte et à une fin de prise en charge.

Article 5 : Usage du matériel/Télévision/machine à laver

Le matériel mis à votre disposition doit être manipulé avec soin

Il est interdit de débrancher les câbles d'alimentation et d'antenne de la télévision mise à votre disposition dans la salle collective.

L'usage de petits appareils électriques est autorisé. Mais, pour des raisons de sécurité, le repassage est interdit en chambre.

Mis à jour : 22.01.2016

Télévision : Mise en service par le personnel à votre demande :



- Tous les jours de 9h-12h, 14h-19h et 20h30-22h30.
- En soirée, pour les adultes, après la réalisation de toutes les tâches.
- En week-end, une séance pour enfant jusqu'à 21h00 (dessin animée...)
- Tout programme commencé se verra poursuivi jusqu'à son terme

Nous vous demandons de respecter la signalétique élaborée par le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA).

Le personnel se réserve le droit de limiter l'accès à la télévision en cas d'abus.

Notons que l'accès à la télévision est un loisir ponctuel et que la priorité pendant votre hébergement sera donnée à vos démarches administratives.

Le choix des programmes se fait d'un commun accord entre les résidents présents. Le personnel se réserve le droit de trancher en cas de désaccord sur le programme.

Machine à laver : Le lavage de vos vêtements personnels et linge de maison mis à votre disposition se fera :

- Mardi pour les chambres 1, 3, 4, 8, 16, 12, 10
- Jeudi pour les chambres 2, 5, 6, 7, 9, 14, 15



Vous mettrez votre linge dans la machine et le personnel lancera le programme de lavage. A la fin du lavage, vous récupèrerez votre linge et pourrez l'étendre sur les cordes à linge situées sur votre balcon ou à l'arrière du restaurant lorsque que c'est possible.

En cas de circonstances exceptionnelles, des machines supplémentaires pourront vous être autorisées, sur demande au personnel.

Article 6 : Clés



Lors de votre entrée, le personnel accueillant vous remet la clé de votre chambre. La clé reste sous votre responsabilité tout au long de votre séjour. En conséquence, l'association se dégage de toute responsabilité en cas de vol ou de perte d'objets personnels.

Néanmoins elle doit être remise au personnel d'encadrement lorsque vous quittez l'enceinte de l'établissement pour vos démarches ou autre motif; celle-ci sera accrochée dans la boîte à clé prévue à cet effet.

En cas de perte de clé, il vous sera demandé de payer la réalisation du double.

Article 7 : Téléphone

L'accès au téléphone est strictement réservé pour les démarches administratives et celles en lien avec le projet d'insertion. Le téléphone sera mis à votre disposition par le personnel de 8h00-12h00 et de 13h30-18h00.



Article 8 : Visite de personnes extérieures

Vous pouvez recevoir la visite d'un membre de votre famille ou ami proche. Vous devez en faire la demande auprès du salarié en présence qui sollicitera au préalable l'accord du Chef de Service. Les visites se font de 9h-11h30 et de 14h-17h30.



Dans le cadre d'une mise à l'abri en raison de violences conjugales, l'accueil de votre conjoint ou concubin violent ne sera pas autorisé.

Article 9 : Consommation et introduction de produits psycho-actifs _____

➤ Boissons Alcoolisées

L'introduction et la consommation de **boissons alcoolisées** sont strictement interdites dans la structure.

Toute personne se présentant à la structure en état d'ébriété et manifestant un comportement dangereux (agressivité, menace, violence) pour lui-même et pour les autres, se verra refuser l'accès. Si nécessaire, le personnel pourra alors, en fonction de la situation, solliciter les pompiers ou/et les forces de l'ordre pour gérer cette situation d'ivresse sur la voie publique.

En cas de non-dangérosité, la personne sera acceptée au sein de l'établissement, malgré son état second. Celle-ci devra alors obligatoirement gagner sa chambre le temps nécessaire pour recouvrer pleinement ses esprits et ce pour respecter toutes les autres personnes présentes, salariés et accueillis.

➤ Produits licites et illicites

De même, les **produits psycho-actifs** (médicaments) sont interdits; sauf indications médicales dûment justifiées et portées à la connaissance de l'équipe du centre.

Par ailleurs, la présence dans le centre et la consommation de **stupéfiants** (produits illicites) sont interdites. Les forces de l'ordre pourront être informées d'une telle situation.

➤ Tabac



Il est strictement interdit de **fumer** dans l'ensemble des locaux, y compris dans les chambres, par application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif et de la circulaire N°DGAS/2006/528 du 12 décembre 2006 relative à la lutte contre le tabagisme dans les établissements sociaux et médico-sociaux assurant l'accueil et l'hébergement mentionnés aux 6°, 7°, 8° et 9° du I de l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles.

Un coin fumeur est néanmoins mis à votre disposition dans la structure en cas de pluie. Ouverture de 13h30 à 22h30 **sauf pendant les repas.** (cf. article 4).

Article 10 : Animaux _____

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, la présence d'animaux, quelque soit leur taille ou leur espèce, n'est pas autorisée dans le centre d'hébergement.



Article 11 : Absence du centre d'hébergement _____



Vous pourrez solliciter à titre exceptionnel le responsable d'établissement, afin de lui demander une autorisation de sortie du centre d'hébergement incluant un découché. Pour cela, il sera nécessaire de remplir un formulaire auprès du travailleur social référent et soumis au responsable d'établissement. **Vous ferez votre demande 48 heures à l'avance.**



Si vous vous absentez du centre sans nous informer, au bout de 24 heures et sans nouvelle de votre part, votre prise en charge prendra fin. Il s'agit d'éviter de laisser des chambres inoccupées. Votre chambre sera alors vidée par 2 personnels et vos affaires seront conservées pendant 1 semaine. Au-delà de ce délai, vos affaires seront données à des associations.

Article 12 : Garde des enfants

Durant votre séjour, vos enfants sont sous votre responsabilité. Pendant les activités supervisées par le personnel, vos enfants restent sous votre responsabilité.



La présence des parents est obligatoire auprès de leurs enfants.

En cas d'hospitalisation ou d'absence, vos enfants ne peuvent légalement rester sous la responsabilité du centre d'hébergement. Vos enfants peuvent être confiés à un tiers en dehors de la structure. A défaut nous interpellons le service de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) pour qu'un relais soit mis en place pour vos enfants.

Article 13 : Participation financière

Conformément à une décision préfectorale, une participation financière sera demandée pour les différentes prestations qui vous seront proposées au cours de votre hébergement. Cette participation prendra effet dès le septième jour de votre accueil au sein du CHAU. Votre situation budgétaire fera l'objet d'une évaluation par les travailleurs sociaux. Le montant de cette participation correspondra à 20 % de vos ressources.

Article 14 : Participation à la vie quotidienne



Il sera demandé à toute personne hébergée de participer aux tâches inhérentes à la vie quotidienne du centre.

Entretien de la chambre mise à votre disposition (distribution des produits d'entretien tous les jours de 8h00 à 10h).

Réalisation des tâches du matin (avant 9h00). Celles-ci sont affichées par les salariés. Elles sont définies de manière hebdomadaire sous la responsabilité du personnel.

Entretien des espaces communs (réalisation des tâches après chaque repas comme prévu sur le tableau).

Seul motif de dérogation à cette règle :

- la maladie justifiée par une attestation médicale.



Ces services ne sont pas rémunérés.

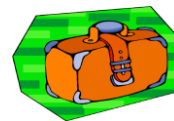
Si vous ne pouvez pas assurer votre tâche en raison d'un départ de la structure très tôt le matin, rapprochez-vous du personnel pour la mise en place d'une autre organisation.

Article 17 : Départ du centre

Le jour de votre départ du centre, vous devez restituer votre chambre avant 10H00.

Les obligations lors de votre départ :

- votre chambre devra être nettoyée
- elle devra être vidée de l'ensemble de vos affaires
- les clés devront être restituées
- l'état des lieux de sortie devra être établi.



Les dégradations et/ou la disparition constatées du matériel et équipements mis à disposition pourront vous être réclamées et pourront faire l'objet d'un dépôt de plainte.

Article 18 : Réunion Mensuel Résident/Salarié



Des groupes d'expression, animés par le personnel présent sont mis en place une fois par mois.

Cette réunion permet, d'une part, à l'équipe et à la direction de transmettre des informations à caractère collectif, de proposer un débat ou de demander un avis. D'autre part, les résidents peuvent poser toute question intéressant la communauté de vie au sein de l'établissement et faire des suggestions ou des demandes. Les situations individuelles ne seront pas abordées lors de ces réunions.

Article 19 : Courrier/attestation d'hébergement

L'administration française ne reconnaît pas le CHAU comme un service de domiciliation, dans ce cas l'adresse du centre ne peut être utilisée à cet effet. Vous devez impérativement disposer d'une domiciliation afin de recevoir votre courrier. Si ce n'est pas le cas, les travailleurs sociaux vous indiqueront les démarches nécessaires.

Après votre départ, tout courrier reçu sera déposé à la Poste de SAINT DENIS avec la mention « n'habite pas à l'adresse indiquée ».

Si besoin et à votre demande, nous vous remettrons une attestation d'hébergement.

Article 20 : Vivre ensemble/Respect



Le centre est votre lieu de vie temporaire et notre espace de travail quotidien.

Dans les espaces communs, vous devez garder une tenue vestimentaire et un comportement respectueux.

De même, vous êtes priés de porter une attention particulière à votre hygiène corporelle. Si vous en avez besoin, le personnel vous remettra des produits d'hygiène et des vêtements.



Tout acte de violence donnera lieu à des sanctions pouvant aller jusqu'à la fin de prise en charge avec interpellation des services de secours et dépôt de plainte.

Article 21 : Matériel et dispositif de sécurité

Il est strictement interdit de manipuler et de dégrader le matériel de sécurité (extincteur, boîtier alarme sonore).



Nous vous demandons de respecter dans les chambres et les espaces communs les règles de sécurité d'usage. (Exemple : ne pas brancher d'appareil défectueux, ne pas brûler de l'encens, ni de bougies etc.) En cas d'alerte sonore, veuillez suivre les instructions du personnel de jour comme de nuit.

L'établissement est doté d'un système de vidéosurveillance pour les points suivants : coin fumeur, entrée du bâtiment et côté rue du bâtiment. Cette surveillance se fait également par le surveillant de nuit lors des rondes nocturnes.



Veuillez nous signaler toute anomalie concernant la sécurité des biens et des personnes.



Toute atteinte au matériel de sécurité donnera lieu à des sanctions pouvant aller jusqu'à la fin de prise en charge avec dépôt de plainte.

Article 22 : Votre avis

Soucieux d'améliorer nos prestations, vous pouvez nous faire part de vos remarques et propositions :

- soit lors d'un groupe d'expression
- soit lors de discussions individuelles avec le personnel
- soit en renseignant un questionnaire de satisfaction mis dans votre chambre avant votre arrivée.

Par ailleurs, vous pouvez demander un rendez-vous avec le chef de service ou le directeur pour évoquer les situations relatives à l'organisation, le fonctionnement, l'aspect alimentaire ou les rapports avec le personnel (voir boîte aux lettres dans salle collective).

Nicolas Nouveau,
Directeur Général

Mis à jour : 22.01.2016