

Conditions générales d'accueil

A SOS Femmes Accueil, vous partagerez un appartement avec une ou plusieurs résidentes et leurs enfants.

Si vous avez des enfants, une ou plusieurs chambres vous seront attribuées pour votre seul usage. Si vous n'êtes pas accompagnée, vous occuperez une chambre seule.

Au cours du séjour, il pourra vous être demandé de changer d'appartement : en effet, il arrive parfois que l'équipe doive réorganiser les logements pour augmenter la capacité d'accueil de la structure, s'adapter à la taille et la composition des familles reçues, réaliser des travaux, réguler l'harmonie du collectif. L'équipe a conscience des désagréments qu'une telle réorganisation peut engendrer et elle en tient compte dans la mesure du possible. Vous ne pouvez cependant pas refuser un changement de chambre ou de logement.

En cas d'incompatibilité d'humeur ou de mésententes durables avec la ou les personnes résidant dans le même appartement que vous, faites appel à l'équipe : si nécessaire et dans la mesure des possibilités, il pourra vous être proposé de changer d'appartement.

Usage du logement

A votre arrivée ainsi qu'à votre départ, il est procédé à un inventaire du matériel mis à votre disposition.

Vous assurerez l'entretien des locaux que vous occuperez avec les personnes qui cohabitent avec vous en fonction du planning établi par la ou les travailleuses sociales chargées de la vie quotidienne référentes pour l'appartement où vous êtes accueillie.

Vous n'êtes pas autorisée à disposer des effets personnels (photos de famille, objets décoratifs, etc.) ou religieux ailleurs que dans votre chambre, à l'exception de plantes vertes non toxiques disposées hors de la portée des enfants et en proportion raisonnable.

► Il est interdit de débrancher les câbles d'alimentation et d'antenne de la télévision mise à votre disposition dans le salon ou d'utiliser un appareil électronique en association, par exemple un lecteur DVD ou une console de jeu. Par ailleurs, l'usage de petits appareils électroménagers autres que ceux fournis par le centre d'hébergement pour votre confort est autorisé sous votre responsabilité, à l'exception - pour des raisons de sécurité et de consommation électrique - des appareils de chauffage, de séchage du linge, de conservation des aliments et de cuisine.

► Les congélateurs et surgélateurs servent à entreposer les denrées acquises déjà congelées. Pour des raisons de sécurité alimentaire, il vous est interdit de congeler des produits frais sous peine de destruction.

► Vous êtes responsable de la fraîcheur des produits qui vous sont donnés ou que vous achetez. Cependant, des contrôles sont effectués par le personnel sur les produits à date limite de consommation, qui portent la mention « à consommer avant le ». Les produits à risque sont détruits.

► A noter que les produits à date limite de consommation optimale (mention « à consommer de préférence avant le ») peuvent se conserver indéfiniment au delà de la date indiquée.

Accès au logement

Pour accéder au logement que vous occuperez, il vous sera remis une carte électronique. Vous en prendrez soin : si elle devait être remplacée (perte ou casse), elle vous sera facturée (coût 2016 : 10 €). Il est interdit de désactiver le système de fermeture électrique de la porte de votre logement ; par ailleurs, elle doit rester fermée en permanence, notamment pour des raisons de sécurité.

Téléphone

Pour votre confort mais aussi pour des raisons de sécurité, chaque appartement est équipé d'un téléphone. Vous pouvez appeler gratuitement les numéros commençant par 01, 02, 03, 04, 05 et 08, vous pouvez bien sûr aussi être appelée, mais il vous est demandé de respecter des horaires raisonnables (21H00 maximum).

Vous disposez d'un numéro d'appel direct, vous seule le transmettez aux personnes que vous souhaitez : soyez prudente dans vos choix ...

► Nous vous demandons de ne transmettre aucun renseignement par téléphone et de renvoyer les personnes que vous ne connaissez pas au 03 25 06 50 70 (numéro de SOS Femmes Accueil).

La plus grande discrétion vous est demandée.

Le numéro de portable de l'équipe est réservée aux astreintes (en cas d'urgence seulement) (n° 06 08 89 72 84) :

- **le samedi de 12H00 à 20H00**
- **le dimanche de 8H00 à 20H00**
- **les jours fériés de 8H00 à 20H00**

En cas d'urgence toujours :

- pour joindre les bureaux en journée : composer le 720
- pour joindre la surveillante de nuit : composer le 732.

Pour toutes vos démarches administratives, vous pourrez appeler l'extérieur avec l'accord du travailleur social référent pour votre situation ou un autre travailleur social en cas d'absence (inutile de solliciter le secrétariat).

Visites

► Les visites ou l'hébergement de toute autre personne non résidente du logement où vous êtes hébergée ne sont pas autorisées dans l'appartement que vous occupez. Le fait de faire pénétrer dans le centre d'hébergement une personne extérieure est strictement interdit. Ces interdictions formelles visent à protéger l'intimité et la sécurité des autres personnes accueillies.

Le non respect de cette règle peut entraîner l'exclusion immédiate de l'établissement.

Cependant, SOS Femmes Accueil met à votre disposition une salle de convivialité en rez-de-jardin où les visites et les rencontres peuvent avoir lieu. Vous pouvez aussi utiliser la cuisine et la salle à manger du 4 pour recevoir des proches. Toute autre demande peut être discutée avec le travailleur social référent pour votre situation.

Tabac, alcool, produits psycho-actifs

► L'usage du tabac n'est toléré qu'à l'extérieur de l'immeuble, sur les balcons, et dans les chambres aux conditions suivantes :

- elles doivent être aérées ;
- le tabac reste interdit en présence des enfants ;
- il est interdit de fumer sur les lits.

Il est strictement interdit de fumer ailleurs.

Le non respect de cette règle peut entraîner l'exclusion immédiate de l'établissement.

(Base réglementaire : 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 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.)

L'introduction et l'usage de boissons alcoolisées sont interdits dans la structure, de même que les produits psycho-actifs et les stupéfiants, sauf indications médicales dûment justifiées.

Animaux

► Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, la présence d'animaux, quelle que soit leur taille, n'est pas autorisée dans le centre d'hébergement, notamment les chiens pour raison de sécurité vis à vis des enfants et les chats vis à vis des femmes enceintes (risque de transmission de la toxoplasmose).

Horaires, week-ends et absences

L'heure de rentrée est fixée à 20H00 pour les femmes ayant un ou des enfants présents avec elles dans le centre. L'heure de rentrée est fixée à 23H00 pour les femmes n'ayant aucun enfant présent avec elles dans le centre.

Néanmoins, vous pouvez solliciter un autre horaire de façon ponctuelle. Sauf exception autorisée, il vous est aussi demandé d'avoir réintégré l'appartement que vous occupez dès cette même heure (20H00 ou 23H00 selon votre situation).

Après 21H00, vous devez impérativement faire ouvrir l'établissement par la surveillante de nuit et vous signaler : vous ne devez en aucun cas solliciter les autres résidentes.

Vous pouvez vous absenter le week-end du samedi jusqu'au dimanche 20H00 ainsi qu'un long week-end par mois à partir du vendredi — retour dimanche. Pour des raisons de sécurité, l'équipe des travailleurs

sociaux doit être informée de votre absence éventuelle au plus tard le samedi matin.

Toute autre absence devra être discutée avec votre travailleur social référent (en cas de congés ou de maladie, avec un autre travailleur social) et faire l'objet d'une demande écrite (une fiche est prévue à cet effet).

De façon générale, vos absences doivent être compatibles d'abord avec le rythme de vie et la sécurité des enfants, ensuite avec votre situation sociale telle qu'elle a été analysée en coopération avec le travailleur social référent et, enfin, avec les objectifs de votre séjour tels qu'ils ont été définis contractuellement.

Garde des enfants

Vos enfants se trouvent sous votre responsabilité.

► Vous ne devez jamais les laisser seuls dans l'appartement où vous résidez (sauf situation particulière vue avec l'équipe, notamment en raison de l'âge de vos enfants).

► Vous ne devez pas en confier la garde à une autre résidente, vous ne devez pas accepter la garde d'autres enfants, sauf autorisation expresse et exceptionnelle de l'équipe socio-éducative.

Une garde d'enfants est proposée au sein du logement 4 moyennant un ticket à 0,20 € pour une heure de garde (les tickets s'achètent par lot de cinq auprès de la comptabilité). Pour bénéficier de ce service lorsqu'il est disponible, vous devez inscrire votre ou vos enfants à l'avance. Toute heure commencée est due. Les heures de garde ne sont pas sécables. Tout dépassement du temps de garde prévu sera facturé 1 € pour la première heure même incomplète, 2 € pour la seconde, 3 pour la troisième, etc. En cas de récidive, la garde pour convenances personnelles se sera plus possible pendant deux semaines. En cas de seconde récidive, la durée sera portée à quatre semaines, et ainsi de suite.

En outre, la prise en charge de vos enfants (résidentes du CHRS seulement) peut être assurée gratuitement dans certaines conditions :

- pour vous permettre de participer aux activités organisées en interne (atelier informatique, infos santé, atelier d'expression, ...).
- pour vous permettre d'effectuer certaines démarches (administratives, médicales, juridiques, professionnelles) : sauf urgence exceptionnelle, vous devrez faire la demande 24 heures à l'avance au travailleur social référent pour votre situation en justifiant la nature de vos démarches, qui devront être contrôlables.

En fonction des besoins et des possibilités, il pourra vous être proposé la garde de vos enfants pour permettre un entretien en toute quiétude avec le travailleur social référent pour votre situation.

Pour bénéficier de la garde gratuite, le professionnel qui en prendra la décision vous remettra un bon.

En cas d'hospitalisation ou d'absence prolongée, vos enfants ne peuvent légalement rester sous la responsabilité de SOS Femmes Accueil : s'ils peuvent être confiés à un tiers (famille, par exemple), ils le seront *si vous avez bien signé un document en ce sens dès votre arrivée* (il vous sera systématiquement proposé) ; dans le cas contraire, ils seront confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance.

Participation financière

Il vous est demandé une participation financière. Le barème en cours actuellement a été fixé par un arrêté préfectoral en date du 26 décembre 2002.

Compte tenu du fait que le centre d'hébergement ne comporte pas de restauration collective, le barème de participation est le suivant :

- personne isolée ou familles de 2 personnes : 12 % du montant du total des ressources mensuelles ;
- familles à partir de 3 personnes : 10 % du montant du total des ressources mensuelles.

La participation reste due en cas d'absence (hospitalisation, autre absence).

(Base réglementaire : arrêté du 13 mars 2002 portant application de l'article 8 du décret 2001-576 du 3 juillet 2001, circulaire DGAS 2002/388 du 11 juillet 2002)

Des denrées alimentaires, produits d'hygiène et produits d'entretien sont fournis par le centre d'hébergement aux personnes sans revenus ou aux revenus insuffisants. A partir du 6^{ème} jour d'hébergement, dans le cas où vous devez obtenir des transferts sociaux, il vous sera alors demandé de régler ces produits au prix coûtant si vos revenus sont supérieurs ou égaux au montant du RSA ; s'ils sont inférieurs au RSA, la facture sera calculée au *pro rata* : exemple : une personne percevant 250 € de ressources et ayant obtenu de l'alimentation pour un montant de 75 € ne devra payer que :

$$250 \text{ (prestations perçues)} \times 75 = 37,57 \text{ €}$$

$$499 \text{ (montant du RSA au 1}^{\text{er}} \text{ janvier 2014)}$$

Le montant vous sera réclamé lorsque vous percevrez le rappel de l'organisme concerné. (Les produits livrés par la Banque Alimentaire de Saint-Dizier sont évidemment gratuits. Cette disposition ne concerne que ce qui doit être acquis de façon onéreuse par le centre d'hébergement.)

► **Attention !** Le non paiement de votre participation à l'hébergement entraîne la fin de votre séjour.

Services

Il sera demandé à toute personne hébergée au sein du CHRS de rendre des services (ménage, rangement, etc.) à raison d'au moins deux heures par mois. Seuls motifs de dérogation à cette règle : l'emploi ou la formation à plein temps ; le handicap ne permettant aucun travail ; le grand âge ; la maladie justifiée par une attestation médicale.

Ces services ne sont pas rémunérés. Il s'agit d'une participation à la vie de la collectivité.

En revanche, au-delà des deux heures mensuelles, les personnes ne disposant d'aucuns revenus — et seulement elles — pourront rendre des services supplémentaires rémunérés sous le régime du pécule (6,55 € brut de l'heure au 1^{er} août 2016).

Durée et contrat de séjour

La durée de votre séjour est fixée en accord avec le travailleur social référent en charge de votre dossier. Cette durée tient compte de votre situation particulière. Elle est donc variable.

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) et au Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation. La DDCSPP se prononce ensuite et doit répondre avant un mois : l'admission n'est définitive qu'avec l'accord de la DDCSPP et la validation par le SIAO.

Un contrat de séjour doit être élaboré sous deux semaines après votre admission avec le travailleur social référent : il précise la durée prévisible du séjour, les engagements de l'institution, les vôtres, ainsi que les objectifs évaluables de l'accompagnement. Cette démarche est obligatoire.

Dépôt d'affaires

► Lors de votre départ, sauf accord avec le travailleur social référent pour votre situation, vous ne devez pas laisser d'affaires en dépôt. Le cas échéant, sans nouvelles de votre part sous un mois, le centre d'hébergement en disposera librement.

Accès à l'informatique et internet

Un atelier informatique vous permet d'utiliser un ordinateur et internet ou d'apprendre à le faire. Sauf exception, il est ouvert chaque jour pendant l'ouverture du secrétariat.

S'ils ne sont pas eux-mêmes utilisateurs (enfants en bas âge, par exemple), vos enfants ne doivent pas se trouver avec vous. 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 lundi de 13H30 à 15H30 en priorité pour les personnes voulant communiquer avec leur famille à l'étranger. En cas d'affluence excessive, le temps d'utilisation sera limité.

Conseil de Résidentes

Une autre forme de participation et d'expression des usagers que le Conseil de la Vie Sociale (voir le Livret d'Accueil) existe au sein du CHRS : le Conseil de Résidentes. Il se réunit toutes les 4 semaines environ. Il est composé de l'ensemble des résidentes, de un à deux représentants de l'équipe éducative et du directeur. La participation est obligatoire sauf bonne raison (emploi, rendez-vous non négociable, ...). 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, aux résidentes, de poser toute question intéressant la communauté de vie au sein de l'établissement et de faire des suggestions ou des demandes. Seule limite : les situations individuelles ne peuvent être discutées.

Les manquements au présent règlement donnent lieu à l'établissement par les personnels concernés de rapports d'incident. En fonction de leur gravité et/ou de leur répétition, la direction et les personnels habilités peuvent prononcer votre fin de séjour.