

Règlement de fonctionnement des services de l'Udaf de l'Essonne

Préambule

Le règlement de fonctionnement est un document obligatoire¹.

Il organise, dans le cadre d'un mandat judiciaire ou d'une mission de service, la relation entre le service et l'utilisateur, les règles de vie collective.

Il définit les droits et obligations de chacun. Ce document engage donc « l'utilisateur », au même titre que chacun des personnels ou bénévoles de l'Udaf de l'Essonne. Cette dernière se doit de le faire respecter par tout moyen qu'elle jugera pertinent.

Le règlement de fonctionnement a été arrêté par la Direction, après consultation des Comités des usagers, des instances représentatives du personnel² et présentation au Conseil d'administration de l'Udaf.

Le règlement de fonctionnement est mis à jour périodiquement, au maximum tous les cinq ans.

Il est affiché dans les locaux.

Il est remis avec la notice d'information ou le livret d'accueil, en main propre à l'utilisateur ou, s'il ne peut en mesurer la portée, à un proche³. Il est également remis à toute personne intervenant dans le service ou sur demande⁴.

Article 1 : les droits de l'utilisateur

Les services garantissent l'application :

- des valeurs figurant dans le plan stratégique de l'Udaf de l'Essonne ;
- des valeurs et des actions des projets de services⁴ ;
- des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne protégée ou du bénéficiaire.

Dans la mise œuvre des mesures de protection (curatelle, tutelles, mesures d'accompagnement judiciaire, mandat spécial), le service de protection juridique des majeurs, s'engage à :

- personnaliser la prise en charge de l'utilisateur en fonction de ses besoins ;
- favoriser des rencontres régulières entre la personne protégée et le délégué.

Dans la mise en œuvre des mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial (AGFB), des mesures d'accompagnement social personnalisé (Masp), et de toutes autres mesures, les services à caractère social s'engagent à :

- privilégier les rencontres au domicile des personnes pour une prise en charge personnalisée ;

- permettre également, en cas de nécessité, des rencontres dans les locaux de l'Udaf de l'Essonne ou dans tout autre lieu favorisant l'émergence et le traitement des besoins de la famille ou de la personne ;
- susciter l'écoute et l'expression de la personne ou des membres de la famille et tenir compte des besoins des enfants, des personnes et de la famille ;
- rechercher la participation active de la famille ou du bénéficiaire et favoriser l'autonomie budgétaire.

Quelle que soit la mesure, l'Udaf de l'Essonne s'engage à :

- favoriser l'autonomie de l'utilisateur dans la mesure du possible ;
- veiller à garder confidentielles les informations relatives à l'utilisateur, sauf en cas de besoin pour faire évoluer la situation ou en cas de danger et dans le cadre des règles du secret partagé ;
- permettre à l'utilisateur d'accéder à son dossier dans les conditions fixées par la loi⁵, s'il en fait la demande écrite à la direction de l'Udaf ;
- assurer la continuité de la prise en charge de l'utilisateur durant l'absence du délégué.

Article 2 : l'organisation de la prestation à l'extérieur des locaux

Visites à domicile et lieux extérieurs

- le service convient avec l'utilisateur de la date et de l'heure des rendez-vous ;
- chacun prévient en cas d'annulation ;
- les usagers assurent les conditions correctes d'accueil à leur domicile ;
- chacun est tenu de respecter les usages du lieu de la rencontre.

Accompagnements et déplacements

Un membre du personnel habilité peut être amené à accompagner un utilisateur dans certaines démarches, variables selon son degré d'autonomie et la nature de la mesure de protection.

Article 3 : la sécurité des personnes et des biens

L'Udaf exerce une vigilance pour prévenir tout risque de mise en danger de l'utilisateur, de sa personne ou de ses biens.

L'Udaf est couverte par une assurance professionnelle.

Sécurité des personnes

Les règles d'intervention des services et l'aménagement des locaux et de l'espace

d'accueil ont été conçus pour garantir la sécurité des personnes et des visiteurs.

Des formations régulières sont mises en place auprès du personnel pour lui permettre de prendre les mesures nécessaires et urgentes (conduite à tenir dans les situations de violence, formation aux premiers secours, sécurité incendie).

Un défibrillateur et des trousse de secours sont à disposition.

En cas de danger de la personne pour elle-même ou pour autrui, le service peut être amené, à appeler les services médicaux, de secours ou de l'ordre public, compétents.

Sécurité des biens

Les objets personnels de l'utilisateur restent sous son entière responsabilité, même dans les locaux de l'Udaf.

S'il arrive exceptionnellement que l'Udaf détienne des objets appartenant à l'utilisateur (ex: clés en cas d'hospitalisation), ces biens sont enregistrés, référencés et conservés en sécurité.

Article 4 : le respect de la décision judiciaire ou administrative

Dans le cadre d'une mesure de protection, les usagers s'engagent à respecter les décisions judiciaires auxquelles ils sont soumis, ainsi que les dispositions spécifiques du document individuel de protection.

Dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne protégée, l'Udaf de l'Essonne peut être parfois amenée, avec ou sans l'autorisation du juge des tutelles, à prendre des décisions qui s'imposent.

Dans le cadre d'une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial ou d'une mesure d'accompagnement social personnalisé ou de toute autre mesure de suivi social, les personnes ou familles s'engagent à respecter les décisions auxquelles elles sont soumises, ainsi que les dispositions spécifiques du contrat individuel de prise en charge.

Dans le respect de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie, les services d'aide à la gestion du budget familial et d'accompagnement social personnalisé ou tout autre service de suivi social de l'Udaf de l'Essonne, peuvent être amenés, avec ou sans l'autorisation du juge des enfants ou du président du Conseil Départemental de l'Essonne, à prendre les décisions qui s'imposent dans l'intérêt des enfants, des familles ou des personnes.

¹ Articles L 311-7 et L 471-8 et L 471-9 et R 471-9 du Code de l'action sociale et des familles

² Article R 311-33 du Code de l'action sociale et des familles

³ Article L 471-7 du Code de l'action sociale et des familles

⁴ Disponible sur le site de l'Udaf www.udaf91.fr

⁵ Loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Article 5 : l'accueil et les échanges avec les services

L'accueil physique dans les locaux

L'Udaf dispose de locaux réservés à l'accueil des personnes qui respectent les règles d'accessibilité du public : une signalétique adaptée est prévue, les locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap, selon des modalités spécifiques communiquées aux intéressés (appel téléphonique sur un poste dédié pour l'ouverture de l'accès).

Certains locaux (bureaux et salles de réunions ...) sont réservés aux personnes intervenant dans le service mais peuvent éventuellement être accessibles aux usagers sur invitation.

Pour favoriser un accueil de bonne qualité au sein du service, toute personne présente dans les locaux de l'Udaf de l'Essonne doit respecter les règles d'usage et de bonne conduite ci-après :

- les usagers se présentent à l'agent d'accueil ;
- toute visite s'effectue selon les modalités de fonctionnement et d'horaires arrêtées par le service et précisées dans le livret d'accueil ;
- tout entretien s'effectue dans un local pouvant garantir un accueil individualisé ;
- chacun prévient en cas d'empêchement ;
- chacun respecte les équipements mis à disposition ;
- l'accueil doit rester un espace d'attente convivial. Chacun doit avoir un comportement respectueux vis à vis de toute personne présente dans les locaux (calme, courtoisie, s'interdire toute agression verbale ou physique, toute menace, attendre son tour de passage...);
- chacun a une tenue convenable et une hygiène décente ;

- les usagers ont un comportement compatible avec le déroulement d'un entretien ;
- les enfants restent sous la responsabilité et la surveillance continues des parents ;
- les animaux sont interdits dans les locaux ;
- il est interdit de fumer dans les locaux selon la législation en vigueur ;
- la consommation d'alcool ou de drogue est également interdite.

L'accueil téléphonique

L'Udaf organise des permanences téléphoniques, afin d'assurer la continuité de prise en charge de la personne. Les modalités concrètes sont précisées dans le livret d'accueil présenté à l'utilisateur. Des aménagements peuvent être apportés dans le document individuel établi avec l'utilisateur en fonction de ses besoins.

Tout appel téléphonique s'effectue selon les modalités de fonctionnement et d'horaires arrêtées par le service et précisées dans le livret d'accueil.

La confidentialité des échanges est garantie.

Chacun doit avoir un comportement respectueux vis à vis de son interlocuteur (calme, courtoisie, s'interdire toute agression verbale ou chantage).

Article 6 : les comportements d'incivilité et de violence

Le non respect du règlement et notamment les règles de bonne conduite peut faire l'objet de sanctions adaptées. En effet, toute forme d'agression ou de violence (menace, agression physique ou verbale, destruction des

équipements) est inacceptable et est susceptible d'entraîner des procédures judiciaires à l'encontre de son auteur.

Chaque incident est consigné dans un registre. Des mesures immédiates ou non peuvent être prises par le service à l'encontre de son auteur tel que :

- observation verbale ;
- appel à la force publique ;
- avertissement par courrier ;
- interdiction provisoire ou définitive d'accès à nos locaux ;
- dépôt de plainte.

Le service informe le juge ou le président du Conseil départemental de l'Essonne des actes d'incivilité graves ou répétés et des situations de violence qui entravent le bon déroulement de la mesure.

L'Udaf signale au procureur de la République tout acte ou menace grave envers une personne intervenant pour le service.

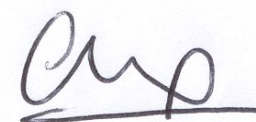
Le présent règlement a été arrêté après consultation :

- du Comité des usagers en date du 11 mai 2015 pour le service Protection juridique des majeurs ;
- du Comité des usagers en date 30 juin 2015 pour les autres services ;
- des instances représentatives du personnel le 20 août 2015.

Le présent règlement a été présenté au Conseil d'administration de l'Udaf le 22 septembre 2015.

À Évry, le 30 septembre 2015

Pour l'Udaf :
le Directeur



Les numéros utiles

Les services de la Justice

Tribunal de grande instance d'Évry	01 60 76 78 00
Procureur de la République	01 60 76 78 00
Cour d'appel de Paris	01 44 32 78 55
Tribunal d'instance d'Étampes	01 64 94 61 45
Tribunal d'instance d'Évry	01 69 47 36 50
Tribunal d'instance de Juvisy sur Orge	01 69 12 18 30
Tribunal d'instance de Longjumeau	01 69 10 26 50
Tribunal d'instance de Palaiseau	01 60 14 00 80

Les organismes

CAF de l'Essonne	0810 25 91 10
CNAV	3960
CPAM	3646
CRAMIF	01 40 05 32 64
MSA	01 30 63 88 80
MDPH (maison départementale des personnes handicapées)	01 69 91 78 78

Les services spécialisés

Services d'urgence

Police	17
SAMU	15
SAMU social	115
Urgence SMS Fax pour les personnes muettes, malentendantes	114
Pompiers	112 ou 18

Services d'aide

Aide et informations pour les victimes	08 842 846 37
CIDFF 91 (aide aux femmes)	01 60 79 42 26
Drogue info service	08 00 23 13 13
Écoute alcool	08 11 91 30 30
Écoute cannabis	08 11 91 20 20
Écoute-maltraitance	3977
Médiavipp 91 (aide aux victimes)	01 60 78 84 20
SOS femmes battues	3919
SOS médecin	08 26 88 91 91
Tabac info service	3989

