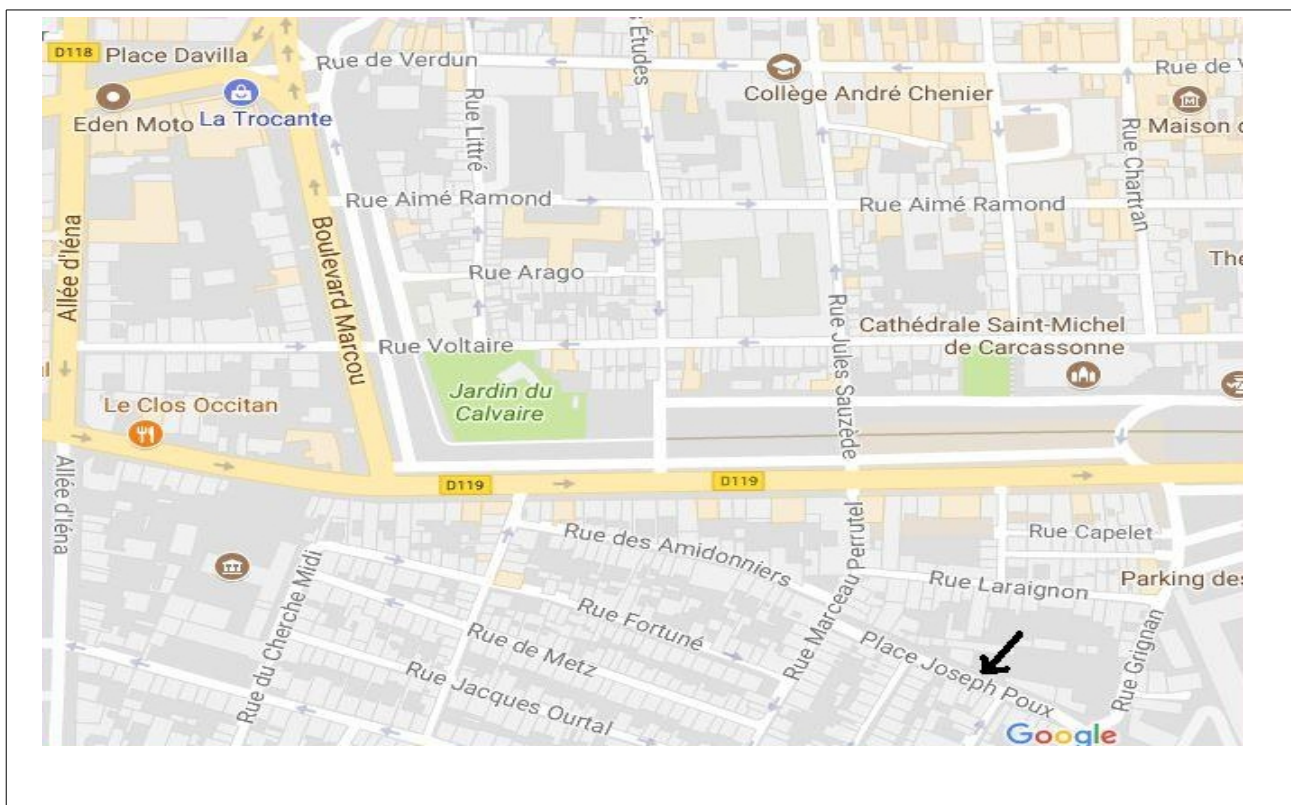


## Livret d'accueil

**Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale**  
***Aude Urgence Accueil***  
**19, Place Joseph Poux**  
**Tél 04 68 47 14 20 Fax 04 68 47 14 43**

*Toute l'équipe du CHRS vous souhaite la bienvenue.*



*Ce livret vous permettra de faire connaissance avec notre service et de trouver tous les renseignements utiles. Nous sommes disponibles pour le relire avec vous et vous apporter des explications complémentaires.*

Vous vous demandez :

- *Comment y entrer ?* p.2
- *Qui est le gestionnaire du lieu ?* p.3
- *Quels professionnels vais-je y rencontrer ?* p.5
- *Travaillent-ils avec d'autres professionnels ?* p.6
- *Est-ce qu'il y a un dossier qui me concerne ?* p.6
- *Est-ce que je peux voir mon dossier ?* p.6
- *Si je ne suis pas d'accord, à qui je peux le dire ?* p.7
- *Est-ce que je peux donner mon avis sur le fonctionnement du service ?* p.7

Vous voudriez savoir :

- *Quelles sont les règles d'occupation du logement ?* p.4
- *Si vous devez payer quelque chose ?* p.5
- *Si vous devez prendre une assurance ?* p.5

**Comment entre-t-on dans le CHRS ?**

L'admission est décidée par le Directeur après orientation par le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation de l'Aude SIAO 11 et admission à l'aide sociale État.

## Présentation du gestionnaire

Le CHRS est un établissement géré par l'association

***Aude Urgence Accueil***

19, Place Joseph Poux

11000 CARCASSONNE

Tél : 04 68 47 70 40

Le Président est Monsieur CANONGE, le Directeur est Monsieur BOTET.

## Présentation du Centre d'Hébergement

### Personnes accueillies

L'établissement dispose de 11 places en CHRS , 3 places en CHS (Centre Hébergement et de stabilisation) et 4 places en CHU (centre d'hébergement d'Urgence). Il reçoit des femmes ,des hommes et des familles en difficultés ou en situation de détresse dans la limite des places disponibles, sans autre discrimination que le respect des capacités de prise en charge de l'établissement, définies dans son **Projet d'Établissement**.

### Missions

Le CHRS s'inscrit dans une démarche de lutte contre les exclusions. Il a pour mission principale d'accueillir en appartement « des personnes ou des familles qui connaissent de graves difficultés économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, pour les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale ».

Pour compléter ce dispositif d'hébergement, l'équipe mène des mesures d'accompagnement social pour aider les personnes ou les familles (dossiers administratifs, orientations vers partenaires spécialisés dans l'accès aux logements sociaux etc.).

Par l'écoute et le soutien, nous nous efforçons de vous aider à réaliser vos objectifs en tenant compte de vos réalités sociales et familiales, de ce que vous savez et pouvez faire.

## Le Projet d'Établissement

Il reprend de manière détaillée l'ensemble des missions et des actions mises en œuvre. Il est consultable au CHRS par quiconque en fait la demande.

## Votre lieu d'hébergement

Les règles particulières d'occupation de l'hébergement sont précisées dans le règlement de fonctionnement que vous vous engagez à respecter en signant le Contrat de Séjour.

La mise à disposition de l'hébergement n'est pas une location, vous n'êtes pas locataire mais hébergé-e(s) de façon temporaire par l'association.

Au cours du séjour, nous pourrions être amenés à modifier le lieu d'hébergement en fonction de l'évolution de votre situation ou des besoins du service .

Un état des lieux et un inventaire du matériel mis à votre disposition seront fait à l'entrée et à la sortie.

Vous ne devez pas apporter de modifications à l'installation électrique du logement.

Vous n'êtes pas autorisé à stocker votre mobilier dans le logement.

Sauf accord de l'association, vous ne pouvez peindre, tapisser ou décorer le logement.



Nous vous demandons de signaler immédiatement tout problème technique (chauffage, robinetterie, électricité, fuite etc.)



Veillez porter attention aux clefs qui sont mises à votre disposition. En cas de perte, vous serez financièrement responsable de la reconstitution du trousseau de clefs.



Les animaux ne sont pas admis au sein de l'établissement, hormis dans le cas où leur présence aura été acceptée par

l'association avant l'entrée. Dans ce cas, les résidents veilleront particulièrement à ce que la présence d'animaux ne crée aucune perturbation en matière d'hygiène et par rapport au voisinage.

L'adoption d'animaux durant le séjour est interdite.

L'équipe se donne le droit de rentrer dans les appartements en cas d'absence des personnes hébergés.

### Participation financière

Dès votre admission, vous êtes informé-e(s) de la participation financière à régler pour votre hébergement.

Celle-ci est établie dans le respect des textes en vigueur et précisée dans le règlement de fonctionnement.

### Équipe

L'équipe se compose de professionnels salariés : Directeur, coordinatrice technique, éducateurs, animateurs, surveillants de soirée ou de nuit, maîtresse de maison...

L'équipe éducative est là pour vous aider dans vos démarches, vos recherches et la construction de votre projet, par rapport à vos souhaits et possibilités d'insertion, en tenant compte des réalités sociales et économiques locales.

Un-e éducateur-trice sera désigné-e pour être votre référent-e.

Cette équipe se réunit toutes les semaines, sous l'autorité d'un représentant de la direction, pour examiner les différents problèmes qui se posent et tenter de leur apporter une solution.  
Les décisions prises à l'issue de ces réunions s'appliquent à l'ensemble des résidents.

## Partenariat

Un travail avec des professionnels extérieurs au CHRS peut se mettre en place si votre situation et votre projet le nécessitent.

Ce travail en partenariat s'établit après échange avec l'utilisateur.

## Vos droits

Vous avez le droit d'être informé-e(s) :

- Sur votre prise en charge
- Sur vos droits
- Sur l'organisation et le fonctionnement du Centre d'Hébergement.

Cette information s'effectue grâce aux différents documents mis en place :

- Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie
- Règlement de fonctionnement
- Document Individuel de Prise en Charge / Contrat de Séjour

Dans le cadre de votre accompagnement, un dossier personnel est constitué. Ce dossier est conservé pendant 2 ans après votre départ de l'établissement.

Les informations recueillies sont protégées par le secret professionnel. Elles peuvent faire l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au secrétariat de l'association.

En application des articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent.

Si vous souhaitez obtenir communication des informations vous concernant, les modalités pour y accéder sont les suivantes :

- effectuer une demande écrite ;
- prévoir un délai de quinze jours pour obtenir un rendez-vous ;
- vous pouvez vous faire accompagner par un éducateur référent.

## Assurances

L'association a contracté une assurance responsabilité civile "activités de services" auprès d'Allianz IARD sous le n° 56151507. Cette assurance ne couvre pas certains risques dont les personnes accueillies pourraient être responsables ou victimes du fait d'elles-même ou d'autres usagers.

Nous vous conseillons donc de souscrire une assurance responsabilité civile.

## Modalités de recours

La direction d'Aude Urgence Accueil se tient disponible pour recueillir et traiter toute remarque, réclamation ou plainte ponctuelle qui devra être adressée à :

M. le Directeur d'Aude Urgence Accueil  
19, rue Joseph Poux  
11000 CARCASSONNE

Dans la mesure où le Préfet n'a pas encore désigné de « personne qualifiée », nous vous autorisons à vous faire accompagner, si vous le jugez nécessaire, par un professionnel du travail social. C'est alors cette personne qui vous informera de la suite donnée aux démarches entreprises.

<u>N° d'urgence</u>	<u>Où s'informer ?</u>	<u>Où se soigner ?</u>
<p><u>SAMU</u> : 15 ou 112  <u>POLICE</u> : 17  <u>POMPIERS</u> : 18  <u>GENDARMERIE</u> :  04 68 11 50 00  <u>ENFANCE MALTRAITÉE</u> :119  <u>DROGUE INFO SERVICE</u> :  0800 231 313  <u>SIDA INFO SERVICE</u> : 0800  840 800  <u>VIOLENCES CONJUGALES</u> :  39 19</p>	<p><u>LIEU RESSOURCE</u> :  04 68 25 99 88  75 rue Albert Tomey    <u>CMS centre</u> : 04 68 11 52 70  13 rue du palais    <u>CMS est</u> : 04 68 11 27 00  rue Josquin des Prés    <u>CMS ouest</u> : 04 68 71 11 30  21, av Pierre Curie    <u>MLI</u> : 04 68 10 22 90  2 square Gambetta</p>	<p><u>CSAPA AID 11</u>:  04 68 11 92 92  46 rue Pierre Germain    <u>CMP</u> : 04 6871 02 59  <i>(consultations psychologiques  et psychiatriques)</i>  1, boulevard Marcou    <u>PMI</u> : Conseil général  Service de Protection  maternelle et infantile (PMI)  Tél : 04 68 11 66 57</p>
<b><u>Administrations</u></b>	<b><u>Où se vêtir ?</u></b>	<b><u>Colis alimentaires</u></b>
<p><u>MAIRIE</u> : 04 68 77 71 11  32, rue Aimé Ramond</p>	<p><u>CROIX ROUGE</u> :  04 68 25 11 90  2, rue Charles fourrier</p>	<p><u>RESTOS DU COEUR</u>  <u>CROIX-ROUGE</u>  <u>SECOURS POPULAIRE</u></p>
<p><u>PREFECTURE</u> :  04 68 10 27 00  52, rue Jean Bringer</p>	<p><u>RESTOS DU COEUR</u> :  09 65 30 21 34  10,rue Montesquieu</p>	<b><u>Où se laver ?</u></b>
<p><u>POLE EMPLOI</u> : 39 49  34 bd Joliot Curie</p>	<p><u>SECOURS CATHOLIQUE</u> :  04 68 31 35 21  45 bis rue du 24 février</p>	<u>RESTOS DU COEUR</u>
<p><u>CAF</u> : 0810 25 11 10  18, avenue des berges de  l'Aude</p>	<p><u>SECOURS POPULAIRE</u> :  64, rue A. Rodin  04 68 72 57 37</p>	<p><u>ACCUEIL DE JOUR AUA</u>  09 51 05 46 82  1,avenue des berges de l'Aude</p>
<p><u>CPAM</u> : 36 46  2, allée de Bezons</p>		