



04

*Union Départementale des Associations Familiales
des Alpes de Haute-Provence*

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

projet du 21/07/2009

PREAMBULE

Le règlement de fonctionnement est un document obligatoire. ①

Il organise, dans le cadre d'un mandat judiciaire, la relation entre le service et l'utilisateur.

Il précise l'organisation du service aux mesures de protection juridique.

Il définit les droits et obligations de chacun.

Ce document engage donc «l'utilisateur», au même titre que chacun des personnels de l'UDAF des Alpes de Haute Provence.

L'UDAF des Alpes de Haute Provence se doit de le faire respecter par tout moyen qu'elle jugera pertinent.

Le présent règlement de fonctionnement a été arrêté par la direction, après consultation des instances représentatives du personnel et accord du Conseil d'Administration de l'UDAF des Alpes de Haute Provence. ②

Ce document fera également l'objet d'une consultation des usagers, à l'issue de laquelle il pourra être modifié.

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

Le Règlement de Fonctionnement est remis avec la Notice d'Information, la copie de l'article 458 du Code civil, le Livret d'Accueil et la Charte des Droits et Libertés, en main propre à l'utilisateur ou s'il ne peut en mesurer la portée à un proche. ③

Ces documents sont affichés dans les locaux de l'UDAF des Alpes de Haute-Provence à l'accueil (au tableau d'affichage) et dans le bureau de permanence

Le règlement de Fonctionnement est également remis en main propre, à tous les salariés de l'UDAF des Alpes de Haute Provence..

Il est également remis aux autorités de contrôle.

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

ARTICLE 1 : LES DROITS DE L'USAGER

Le service garantit l'application :

- Des droits et libertés individuels énoncés à l'article L311-3 du Code de l'Action Sociale et des Famille ainsi que ceux énoncés à la Charte des Droits et Libertés de la personne protégée,
- Des valeurs et des actions du projet de service (en cours d'élaboration),
- Des valeurs figurant dans le projet institutionnel de l'UNAF/URAF/UDAF, adopté à l'assemblée générale de l'UNAF en juin 2008,
- Des dispositions de l'article 458 du Code Civil.

Le service s'engage :

- A ce que la personne protégée et le «délégué», se rencontrent régulièrement, dans le cadre de la prise en charge personnalisée,
- A assurer la continuité de prise en charge de la personne, durant l'absence du délégué,
- A susciter l'écoute et favoriser l'expression de la personne protégée et à tenir compte de ses besoins et ses aspirations,
- A favoriser l'autonomie de la personne dans la mesure du possible,
- A ce que les informations relatives à l'utilisateur restent confidentielles,
- A permettre à l'utilisateur d'accéder à son dossier dans les conditions fixées par la loi^④, s'il en fait la demande à la direction de l'UDAF des Alpes de Haute Provence.,
- A fournir, conformément à la volonté de la personne protégée (ou avec l'accord du Juge des Tutelles en cas de tutelle), toutes explications voire tous documents à la personne nommément désignée par la personne protégée aux fins de communication.

^④ Loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

ARTICLE 2 : L'ACCUEIL ET LES ECHANGES AVEC LE SERVICE

L'accueil physique dans les locaux :

Toute personne présente dans les locaux de l'UDAF doit respecter les règles d'usage de ceux-ci.

L'UDAF dispose d'un local réservé à l'accueil des personnes (bureau de permanence). Tout entretien doit avoir lieu dans le bureau de permanence sauf exception et accord express de la direction.

Les locaux de l'UDAF, respectent les règles d'accessibilité du public :

- Une signalétique adaptée est prévue,
- Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite,
- Il est interdit de fumer dans les locaux selon la législation en vigueur,
- Certains locaux (bureaux et salles de réunions...) sont réservés aux personnes intervenant dans le service et peuvent éventuellement être accessibles aux usagers sous conditions. Il devra y avoir au préalable accord express de la direction, et la personne autorisée, de façon exceptionnelle, devra toujours être accompagnée d'un membre du personnel de l'Union Départementale des Associations Familiales des Alpes de Haute-Provence.
- Il y a à disposition des usagers un sanitaire.

Pour un accueil de bonne qualité au sein du service, les règles suivantes doivent être respectées par tous et en toutes circonstances :

- Les usagers se présentent systématiquement à l'accueil (entrée principale rue des Cabanons).
- Toute visite s'effectue selon les modalités de fonctionnement et horaires arrêtés par le service (sur rendez-vous, au cours de permanences précisées par le délégué à l'utilisateur, pendant les heures d'ouverture au public),
- Tout entretien s'effectue dans une pièce garantissant la confidentialité,
- Chacun prévient en cas d'empêchement,
- Chacun respecte les équipements mis à disposition,
- L'accueil doit rester un espace d'attente convivial. Chacun a un comportement respectueux vis-à-vis de toute personne présente dans les locaux (conversation calme, courtoisie, s'interdire toute agression verbale ou physique, tout chantage, attendre son tour de passage...),
- Les portables doivent être éteints durant l'attente à l'accueil et l'entretien avec le délégué,
- 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 continue des parents,
- Les animaux sont interdits dans les locaux.

L'accueil téléphonique :

L'UDAF assure et organise l'accueil téléphonique auprès des usagers et partenaires afin d'assurer la continuité de prise en charge de la personne. En cas d'urgence et d'absence du délégué (visite à domicile, permanence extérieure, congés,...), un délégué assurera le suivi de la demande. Les modalités concrètes sont ci-après énoncées.

- Tout appel téléphonique s'effectue selon les modalités de fonctionnement et d'horaires arrêtés par le service,
- La confidentialité des échanges est garantie,
- Chacun a un comportement respectueux vis-à-vis de son interlocuteur (calme, courtoisie, s'interdire toute agression verbale ou chantage).

HORAIRE D'OUVERTURE AU PUBLIC

L'Union Départementale des Associations Familiales
des Alpes de Haute-Provence est ouvert au public:

du lundi au vendredi de 9heure à 12heure

Hors plages horaires:

Des permanences et/ou un rendez-vous peuvent être mis en place par les délégués hors plages horaires d'ouverture au public.

Les personnes autorisées devront respecter les horaires fixés ou heure de rendez-vous.

Les urgences :

- Les urgences seront traitées par le délégué chargé de la mesure de protection ou en cas d'absence de ce dernier par tout autre délégué présent dans le service,
- La situation d'urgence requière plusieurs critères et une analyse de la situation au cas par cas (nécessité d'intervention, impossibilité d'attente, risque pour l'usager,...) qui seront vus par le service afin de déterminer la nécessité ou non d'intervention,
- L'usager, dans la mesure de ses capacités et de ses possibilités, doit veiller à solliciter le délégué lors des rendez-vous, des permanences, voire par courrier.

ARTICLE 3 : L'ORGANISATION DE LA PRESTATION A L'EXTERIEUR DES LOCAUX

Visites à domicile et lieux extérieurs :

- Le délégué convient avec l'usager de la date, de l'heure et du lieu du 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 :

Les délégués peuvent être amenés à assister un usager dans certaines démarches, variables selon son degré d'autonomie et la nature de sa mesure de protection.

Les délégués, lors de déplacement professionnel, ne peuvent en aucun cas transporter une personne extérieur au service.

ARTICLE 4 : LA SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS

Le mandataire (l'UDAF) exerce une vigilance pour prévenir tout risque de mise en danger de l'usager, de sa personne ou de ses biens, dans les locaux de l'UDAF des Alpes de Haute Provence (siège social 39 Boulevard Victor Hugo à Digne les Bains).

L'assurance professionnelle de l'UDAF couvre tout risque éventuel.

Le planning des délégués est complété par ces derniers en informatique, la semaine qui précède le déplacement et contrôlé par le service afin de sécuriser les interventions.

Sécurité des biens :

- Les objets personnels de l'usager restent sous son entière responsabilité, même dans les locaux de l'UDAF,
- Le délégué ne doit en aucun cas accepter de prendre en dépôt ou pour quelques raisons, pour le compte de l'usager, des effets personnels et/ou des espèces et/ou des biens,
- S'il arrive **exceptionnellement** que le mandataire judiciaire détienne des clés appartenant à l'usager, celles-ci seront enregistrées, référencées et conservées en sécurité ⑤.

Les mesures à prendre en cas d'urgence et dans les situations exceptionnelles :

- Le service peut être amené, en cas de danger de la personne pour elle-même ou pour autrui, à appeler les services médicaux, de secours et/ou de l'ordre public.
- En cas d'incendie dans les locaux, les personnes doivent respecter les consignes prévues et affichées dans les locaux.

⑤ Dans un placard fermé à clef à l'Udaf.

ARTICLE 5 : LE RESPECT DE LA DECISION JUDICIAIRE

Les usagers s'engagent à respecter les décisions judiciaires auxquelles ils sont soumis, ainsi que les dispositions spécifiques du document individuel de protection (D.I.P.).

Dans le respect de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Protégée, le service MPJ peut être parfois amené, avec ou sans l'autorisation du Juge des Tutelles, à prendre des décisions qui s'imposent.

ARTICLE 6 : LES COMPORTEMENTS D'INCIVILITE ET DE VIOLENCE

Toute forme de violence est inacceptable.

Les membres du personnel contribuent en toutes circonstances à prévenir voire empêcher toutes formes d'agressivité, de violence ou de maltraitance.

Pour tout acte d'incivilité à l'égard du personnel de l'UDAF des Alpes de Haute Provence et/ou toutes situations de violence tant à l'égard du personnel et/ou des biens propriétés de l'UDAF des Alpes de Haute-Provence qui entravent ou non le bon déroulement de la mesure de protection juridique, la direction sera immédiatement informée.

La Direction jugera des suites qui devront être données.

Les actes violents vis-à-vis des personnes et/ou des équipements sont susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires. Il peut être fait appel à la force publique.

Le Juge des Tutelles compétent pourra lors d'actes d'incivilité graves ou répétés et des situations de violence, qui entravent le bon déroulement de la mesure de protection, être informé par la Direction des événements intervenus et des suites données.

L'UDAF des Alpes de Haute-Provence se réserve la possibilité de demander son dessaisissement au profit de tout autre mandataire judiciaire.

L'UDAF des Alpes de Haute Provence peut être amenée, par l'intermédiaire de sa Présidente ou de sa Direction au regard des événements, à signaler au Procureur de la République et/ou déposer plainte auprès du Commissariat pour tout acte ou menace jugé suffisamment grave.

Les obligations de civilité et de bienveillance pèsent également sur le personnel de l'UDAF des Alpes de Haute-Provence qui pourra être passible de sanctions professionnelles et/ou pénales en cas de méconnaissance avérée de ses obligations.

L'auteur d'actes ou de manquements au présent règlement peut se voir sanctionner, par tous moyens adaptés.

Le présent règlement a été présenté aux instances représentatives du personnel, le 04/08/2009.

Le présent règlement fera l'objet d'une consultation des usagers, par un questionnaire afin d'associer la personne protégée au fonctionnement du service.

Il a été élaboré une questionnaire de satisfaction qui sera adressé chaque année à l'usager ou dès lors que l'état de ce dernier, ne lui permet pas d'en mesurer la portée, à un membre du conseil de famille s'il a été constitué ou, à défaut, un parent, un allié ou une personne de son entourage dont l'existence est connue.

Le présent règlement a été validé par le Conseil d'administration de l'UDAF des Alpes de Haute Provence le 07/10/2009.

À Digne-Les-Bains

Le

Pour l'UDAF : signature (Directrice)