



# Livret d'accueil

## L'EANM Notre dame de Lourdes



Date d'élaboration	2022-2023
Date de présentation au CVS	
Date de validation	
Numéro de version	01

## Bienvenue !

La direction et l'ensemble du personnel du foyer Notre Dame de Lourdes vous souhaitent la bienvenue.

Ce livret d'accueil, a été élaboré dans le cadre de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale conformément à l'article L.311-8 du Code de l'action sociale et des familles.

Mais bien plus qu'obligation réglementaire, ce livret existe pour faciliter votre arrivée à l'EANM Notre Dame de Lourdes. Il vous présente l'établissement et décrit l'organisation de la vie au quotidien et un certain nombre de renseignements.

Nous sommes à votre disposition pour vous accueillir et vous guider au sein de notre établissement.

### **Bonne lecture !**

**Jerry GAUVIN**  
Directeur du pôle Adultes



## Le cadre légal



Le livret d'accueil est institué dans le cadre de la **loi du 02 Janvier 2002** et de l'**article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles**. Il est établi en conformité à la circulaire **DGAS N°138 du 24 mars 2004**.

Le livret d'accueil est remis aux représentants légaux lors de la signature du contrat de séjour après admission du jeune à l'EANM Notre Dame de Lourdes.

Au livret d'accueil est annexé obligatoirement la charte des droits et libertés des personnes accueillies.

# TABLE DES MATIERES

<b>1. L'Association Frédéric Levavasseur</b>	<b>4</b>
1- Présentation de l'Association	4
2- Missions et valeurs de l'Association	4
3- Les établissements et services gérés par l'Association	4
4- L'AFL en quelques chiffres	5
<b>2. Présentation de l'établissement</b>	<b>6</b>
1- Les missions	6
2- Le public accueilli	6
3- Les modalités d'accueil	6
4- Les modalités d'admission	6
<b>3. L'accompagnement</b>	<b>7</b>
1- Les prestations	7
2- Une journée type d'un résident en hébergement de niveau 1	11
3- Le projet personnalisé (PP)	12
4- La fin de l'accompagnement	14
5- Les infrastructures	14
<b>4. Le personnel</b>	<b>14</b>
<b>5. Vos droits</b>	<b>16</b>
1- Engagement de l'établissement	16
2- La participation des résidents	16
3- Le Conseil de la Vie Sociale	16
4- Les enquêtes de satisfaction	16
5- Données personnelles, confidentialité et accès au dossier	17
6- Consultation du projet d'établissement	17
7- La personne de confiance	17
8- La Bienveillance et la prévention de la maltraitance	18
9- Vos recours en cas de non-respect de vos droits	18
<b>6. Informations utiles</b>	<b>19</b>
<b>Annexes au Livret d'Accueil</b>	<b>21</b>
Annexe 1 : La charte des droits et libertés de la personne accueillies	21
Annexe 2 : La charte Romain Jacob	22
Annexe 3 : La liste de personne qualifiée	23
Annexe 4 : Fiche de saisine d'une personne qualifiée	24
NOTES	25

# 1. L'ASSOCIATION FREDERIC LEVAVASSEUR

## 1- Présentation de l'Association



L'Association Frédéric Levavasseur est une association à but non lucratif Loi 1901, créée le **11 juillet 1977** à Saint-Denis de La Réunion. Elle intervient dans les champs du handicap, de la protection de l'enfance et dans l'économie sociale et solidaire. L'Association est administrée par un Conseil d'Administration, présidée par M. Jean-François LABARDE et dirigée par M. Dominique SAMUEL.

## 2- Missions et valeurs de l'Association

L'AFL agit au côté des publics handicapés ou en difficulté sociale. A cet effet, elle peut créer, développer et gérer, au sein du département de la Réunion et dans la zone Océan Indien, des services et établissements sociaux et médico-sociaux, traditionnels ou innovants visant l'inclusion, l'épanouissement et l'accompagnement de ces publics.

Cet accompagnement s'exerce par : les soins, l'hébergement, l'exercice d'une activité professionnelle, l'éducation, la formation, les loisirs, l'insertion sociale et professionnelle.

Ses actions sont guidées par trois grandes valeurs humaines :



## 3- Les établissements et services gérés par l'Association

L'AFL gère actuellement 12 établissements et/ou services sociaux et médico-sociaux regroupés en 2 pôles qui se distinguent par l'âge du public accueilli :



Elle gère également l'Entreprise Adaptée (EA) Les Tidalons, son seul établissement dans le champ de l'Economie Sociale et Solidaire.

## a) Cartographie

# Répartition géographique des établissements de l'association Frédéric Levasseur

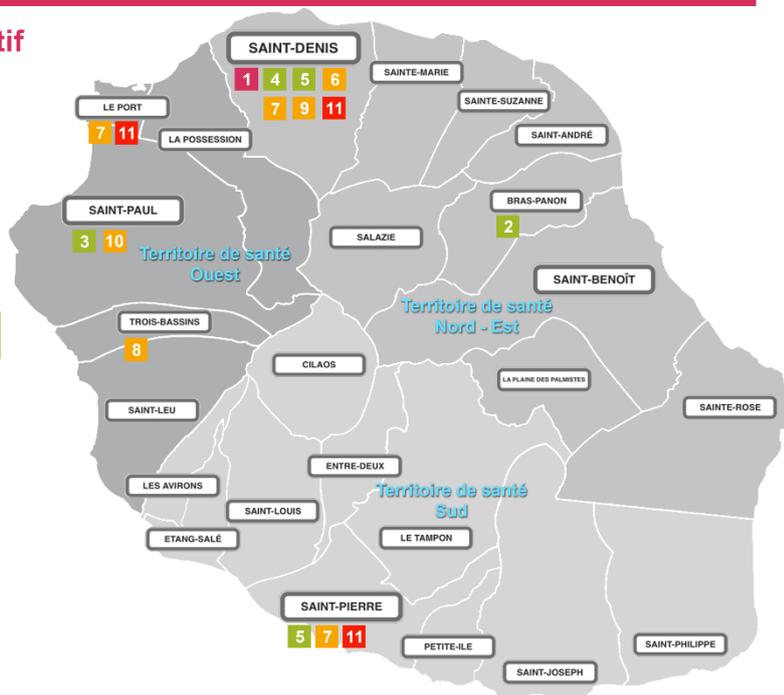


### 1 Sièges administratifs

et services communs

3, rue Pierre Aubert  
97490 Sainte-Clotilde  
0262 41 29 23

Direction Générale  
Service RH  
Service financier  
Service logistique  
Service patrimoine  
Service communication  
Service informatique  
Service qualité



### Pôle Enfants

**2** IME du Baobab  
AT / UEEA / Internat / Semi Internat  
1, rue des Saphirs Rivière des Roches  
97412 Bras-Panon  
0262 20 15 49

**3** IMS Les champs de Merle  
CEAP / AT / SESSAD / IEM  
45, rue Jacques Aubert  
97435 Saint-Gilles-Les-Hauts  
0262 22 73 35

**4** IME / SESSAD Levasseur  
SEMI DI & TSA / SESSAD DI & TSA  
15, allée du Papillon  
97490 Sainte-Clotilde  
0262 29 55 68

**5** Pouponnière Sociale Levasseur  
Internat / DAFA  
- Antenne Nord  
61, rue Labourdonnais  
97400 Saint-Denis  
0262 21 19 04  
- Antenne Sud  
30, rue Vasco de Gamma  
ZAC OI  
97410 Saint-Pierre  
en cours de construction

**11** EA Les TiDalons  
Garage / Nettoyage industriel / Cartonnerie / Transport  
- Site Nord  
14 Bis, allée du Papillon  
97490 Sainte-Clotilde  
- Site Ouest  
3, rue Léonus Corré, ZA du Port  
97420 Le Port  
- Site Sud  
Rue Benoîte Boulard, ZI n°2  
97410 Saint-Pierre  
0262 23 02 24

### Pôle Adultes

- 6** FHTH Notre Dame de Lourdes  
41, allée Avé Maria  
97400 Saint-Denis  
0262 21 11 17
- 7** ESAT Les TiDalons  
Nettoyage industriel / Façonnage / Blanchisserie  
Espace vert / Mise à disposition / Ferronnerie  
- Site Nord  
14, allée du Papillon  
97490 Sainte-Clotilde  
0262 28 90 51  
- Site Ouest  
3, rue Léonus Corré, ZA du Port  
97420 Le Port  
0262 55 93 59  
- Site Sud  
Rue Benoîte Boulard, ZI n°2  
97410 Saint-Pierre  
0262 25 98 57
- 8** SAMSAH Austral  
86, route du Touring Hotel  
97426 Trois-Bassins  
0262 27 01 27
- 9** FAM Alice Verdin  
57, chemin Alfred Mazérieux,  
Pls Saint-François  
97400 Saint-Denis  
0262 94 86 15
- 10** Mas Annie Gauci  
SAP / AT  
72, chemin Saulnier, Tan Rouge  
97490 Saint-Gilles-Les-Hauts  
0262 42 34 34

## 4- L'AFL en quelques chiffres



+ de  
**800**  
personnes accompagnées  
chaque jour



**45 ans**  
d'expérience à vos côtés



+ de  
**650**  
salariés œuvrant au  
quotidien

## 2. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

L'Établissement d'Accueil Non Médicalisé « E.A.N.M. » est un établissement médico-social qui relève de la loi du 2 janvier 2002. Il a été créé en 1967 par l'ex-association St Jean de Dieu et a été repris par l'Association Frédéric LEVAVASSEUR en 2004 dont les actions sont centrées sur les valeurs humanistes.

### 1- Les missions



Une équipe éducative est à votre disposition pour :

- Favoriser votre épanouissement, votre autonomie et votre insertion sociale, culturelle et citoyenne.
- Vous accompagner dans l'apprentissage des actes essentiels de la vie quotidienne en adéquation avec votre projet de vie et dans un souci de Bienêtre.
- Développer votre niveau d'autonomie afin de favoriser le parcours de vie que vous aurez choisi.

### 2- Le public accueilli



L'E.A.N.M. accueille un public adulte.

Les critères d'admission sont les suivants :

- Être en situation de handicap avec une notification MDPH
- A partir de 18 ans
- Avoir une activité de jour qu'elle soit professionnelle ou occupationnelle.

### 3- Les modalités d'accueil

L'E.A.N.M. a un agrément de 30 places en internat et fonctionne 365 jours par an.

### 4- Les modalités d'admission

1	<b>Demande d'admission</b>	La <b>demande d'admission</b> peut être faite par vous, votre représentant légal, ou toute autre personne par courrier ou téléphone. Une fois la demande réceptionnée, la cheffe de service vous propose un premier rendez-vous et/ou votre représentant légal.
2	<b>Entretien de premier contact</b>	L' <b>entretien</b> se déroule avec la cheffe de service. Il permet de prendre connaissance de la raison de votre demande et votre motivation.
3	<b>Constitution du dossier de candidature</b>	Afin de <b>constituer votre dossier</b> , vous devez remplir et fournir des pièces administratives dont la liste vous sera remise. Une fois le dossier complet, ces pièces seront examinées et validées par une commission d'admission.
4	<b>Etude de la candidature</b>	La commission d'admission qui se compose de la Direction et d'un éducateur est chargée de <b>valider ou non votre demande d'admission</b> et de fixer avec vous la date de la visite de pré-admission.
5	<b>Visite de pré-admission</b>	Une <b>visite de pré-admission</b> est réalisée avec vous/votre représentant légal par la cheffe de service et le référent désigné pour présenter les locaux et

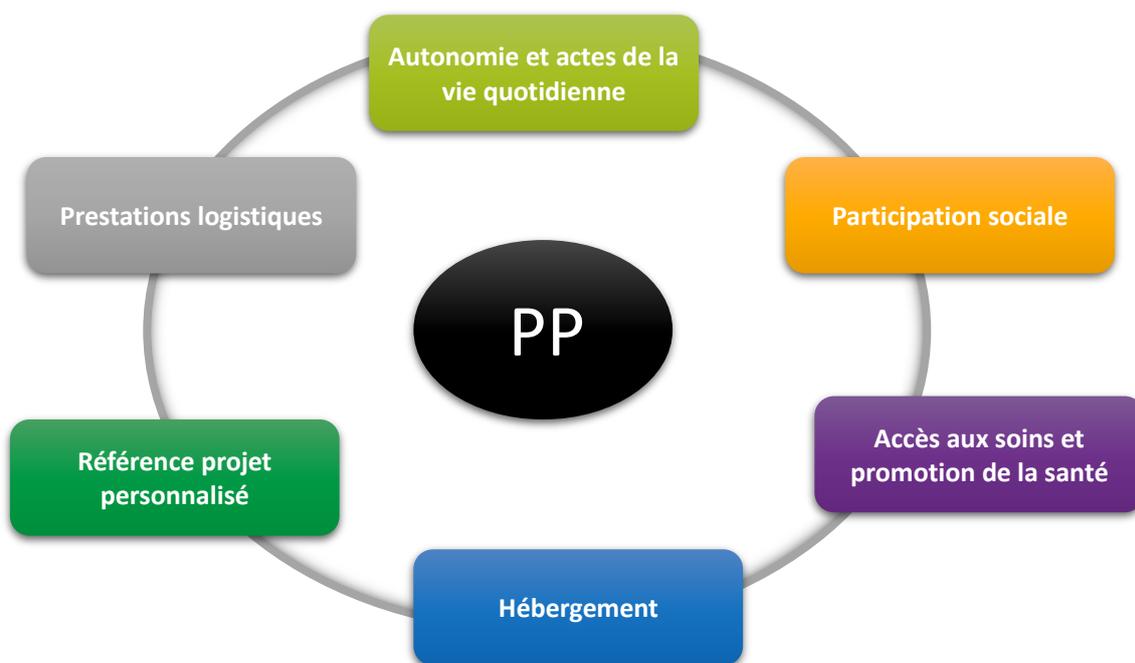
	<p>vosre chambre. A l'issue de la visite, une date d'admission sera fixée pour commencer une période de découverte.</p>
<p>6 <b>La période découverte</b></p>	<p>La <b>période découverte</b> dure un mois. Cette période vous permet de vérifier si vous pouvez vous adapter ou non aux conditions et au rythme de la vie en collectivité. Au sein du groupe, vous participez aux tâches domestiques nécessaire au bon fonctionnement de votre hébergement d'accueil. Pendant cette période toute l'équipe est attentive à vos capacités d'intégration, d'autonomie, vos attentes et vos besoins. L'ensemble de ces données recueillies permettra de construire votre projet personnalisé.</p>
<p>7 <b>Bilan de la période découverte</b></p>	<p>Un bilan est réalisé avec vous/votre représentant légal, vos référents éducatifs et la cheffe de service. Si la période de découverte est concluante, vous validez et signez avec la Direction votre contrat de séjour. Celui-ci précise les prestations et les objectifs qui seront travaillés avec vous dans le cadre de votre projet personnalisé.</p>

### 3. L'ACCOMPAGNEMENT

#### 1- Les prestations

Pour répondre à vos besoins et à vos attentes exprimées dans le cadre du projet personnalisé, l'EANM Notre Dame de Lourdes vous propose différentes prestations qui s'appuient sur la Bienveillance. Cela implique que :

- Vous et/ou votre représentant légal participez aux décisions qui vous concernent
- Vous et/ou votre représentant participez à la conception et la mise en œuvre de votre projet
- Les objectifs de votre PP et les prestations proposées sont orientés vers votre autonomie.



## a) L'hébergement :

La disposition des logements favorise la socialisation maximale dans le quotidien et l'inclusion sociale en milieu urbain. La logique d'accompagnement « d'aller vers », qui est au cœur de notre établissement, est composée de trois phases progressives parcourues par le résident :

- **Logement de niveau 1** : Observation, évaluation, plan d'accompagnement
- **Logement de niveau 2** : Transition et consolidation
- **Logement de niveau 3** : Accès progressif aux logements autonomes dans le droit commun tout en restant sous la responsabilité de l'EANM

L'EANM met à votre disposition selon votre degré d'autonomie :

- Une **chambre individuelle** meublée et des locaux communs
- Un **appartement/studio confortable**

Dans le cadre de l'hébergement, l'EANM assure la sécurité des biens et des personnes.

Sur tous les logements, il est proposé :

- Un lit avec la literie
- Une fenêtre avec des rideaux
- Armoire, chaises
- Un coffre-fort (en location)
- Appareils électroménagers et produits (lessive machine, liquide vaisselle...)

Vous pouvez décorer et meubler votre logement (voir règlement de fonctionnement)

Tous les logements disposent de salles de bain et des toilettes. En fonction du lieu, celles-ci peuvent être communes.

Sur chaque site, un bureau est à disposition des éducateurs pour votre écoute.

Sur la résidence St-Yvon et la villa Avé Maria, l'établissement vous met à disposition dans les espaces communs :

- Une salle à manger et salon permettant aux résidents de se réunir et de partager des moments conviviaux (canapés, télévision, tables, chaises...)
- Des espaces de jardins (potager...)
- Une terrasse



## b) Référent de projet :



Un référent de projet vous accompagne dans l'élaboration de votre Projet personnalisé (PP) et s'assure avec vous, en se mettant en lien avec les différents acteurs, de sa bonne déclinaison ou de son ajustement le cas échéant. C'est votre interlocuteur privilégié.

## c) L'accompagnement à l'autonomie et les actes de la vie quotidienne

L'équipe éducative vous accompagne pour maintenir et développer votre autonomie dans différents domaines :

- **Les actes de la vie quotidienne** : accompagnement à la préparation des repas (liste des courses, achats...), lors du lever et coucher, entretien du linge, entretien du logement, hygiène corporelle et vestimentaire...
- **Le développement personnel** : préserver et développer les capacités d'apprentissage, apprendre à gérer ses émotions, développer des centres d'intérêt, favoriser la confiance et l'estime de soi...
- **Les déplacements autonomes et en sécurité** : apprendre à utiliser les transports en commun, identifier les lignes de bus, repérer les lieux de rendez-vous.
- **Le développement de la communication et la relation avec autrui** : Favoriser la socialisation (acquisition des codes sociaux).



#### d) L'accompagnement à la participation sociale

L'ÉANM Notre Dame de Lourdes vous propose des actions pour favoriser et développer votre participation sociale. Les prestations sont diverses :

- **Exercice des droits et libertés** : L'équipe peut vous accompagner dans la valorisation de vos droits et le respect de vos besoins (droit de vote, achats personnels, gestion de l'argent de vie...)
- **Vie Intime, affective, sexuelle et soutien à la parentalité (VIASP)** : les professionnels sensibilisent les résidents sur l'importance des moyens de contraception et les accompagnent chez des professionnels de santé (planning familial, gynécologues...). Des éducateurs formés au VIASP mettent en place des ateliers où les résidents peuvent s'exprimer ou s'interroger sur des points plus précis et/ou sur des thèmes proposés.
- **Représentation des pairs et pair-aidance** : nos pairs-aidantes partagent leurs expériences du handicap et de leur parcours de vie avec les résidents (la compréhension du traitement, les effets sur la personne...) par le biais d'ateliers (activités de culturelle et de loisirs, groupes de parole, de sorties...) qu'elles mettent en place. Elles font un retour à l'équipe éducative pour une approche complémentaire de certaines situations.
- **Lien avec les proches** : nous veillons à maintenir le lien familial/amical au travers d'appels téléphoniques, la réalisation de week-end ou de journée en famille. Vos proches peuvent venir vous rendre visite sur site.
- **Ouverture des droits** : Nous pouvons vous informer sur l'ensemble de vos droits dont vous pouvez bénéficier (PCH, allocation logement...). Une assistante de service social peut être sollicitée puisqu'elle fait partie de nos effectifs.
- **Informations, conseil et mise en œuvre des mesures de protection adultes** : Nous délivrons une information sur les diverses mesures de protection juridiques existantes. Des conseils et un accompagnement peuvent être proposés dans les démarches à effectuer pour faire valoir l'accès à aux droits en matière de protection.
- **Participation aux activités sociales, culturelles, sportives et de loisirs** : Pour la mise en œuvre de votre projet de vie, l'équipe éducative vous propose des activités artistiques, sportives, culturelles et des sorties tout



au long de l'année. Celles-ci changent selon les offres des partenaires. Elles peuvent se dérouler aussi bien au sein de l'établissement qu'à l'extérieur. Vous avez la possibilité de proposer des activités et des sorties. Exemples : théâtre, musique, danse, natation, vélos...

L'établissement peut également organiser vos vacances en vous mettant en contact avec les organismes spécialisés ou vous proposer des transferts : mini-séjours d'une durée de 2 à 10 jours (camping, chambre d'hôte, voyage...).



### e) L'accès aux soins et la promotion de la santé

L'équipe vous accompagne et vous conseille dans l'accès aux soins et à la santé :

- **Soins médicaux :** l'établissement vous propose un médecin référent. Cependant vous êtes libres de choisir un autre médecin traitant hors établissement. Ces consultations médicales se déroulent à l'extérieur. Vous pouvez être accompagnés chez des spécialistes.
- **Soins paramédicaux :** l'équipe éducative vous accompagne pour les soins corporels et les soins d'hygiène. Elle est renforcée par nos partenaires infirmiers libéraux qui assurent l'administration des traitements médicamenteux, l'aide à la toilette prescrit par le médecin, le lien avec les professionnels de santé pour votre suivi médical et veille au renouvellement des médicaments.
- **Aide psychologique :** le psychologue de l'établissement est à votre disposition.
- **Prévention de la santé :** des ateliers d'accompagnement à la santé sont mis en place (atelier bucco-dentaire, prise en charge du diabète, planning familial...).



### f) Les prestations logistiques

L'EANM Notre Dame de Lourdes assure des prestations ci-dessous :

- **L'Hébergement :** en villa, en résidence, des logements de droit commun diffus.
- **La restauration :** Vous recevez des bons de commande ou une enveloppe d'argent chaque semaine pour l'achat de courses alimentaires (petits déjeuners, déjeuners si présence sur site et diner...). Vous réalisez la préparation de vos repas et vous pouvez demander aux éducateurs de vous accompagner pour le faire.  
En principe le repas du soir est pris vers 19h.  
Le menu, la liste des courses et les courses de la semaine sont faits en fonction de ce que vous souhaitez manger. Votre menu tient compte de votre régime alimentaire et des recommandations médicales.
- **Le transport et déplacements des résidents :** l'EANM Notre Dame de Lourdes assure le transport dans le cadre des activités proposées, des sorties éducatives et des visites médicales. L'équipe encourage le déplacement en autonomie (bus, taxis, cityker, vélo, marche...).
- **Le transport sanitaire :** l'EANM a recours au transport sanitaire



(ambulance ou VSL) sur ordonnance médicale uniquement. En cas d'urgence sanitaire, l'équipe fait appel au 15 qui prend le relai.

- **La literie et le linge de maison :** à votre arrivée, nous vous remettons des draps, matelas, oreiller, couette, rideaux, nappes, torchons...

Vous faites l'entretien de la literie et du linge de maison (lavage et repassage) de votre logement. Le linge de maison est renouvelé en fonction des besoins par l'EANM.



- **L'entretien des surfaces communes :** sur la villa et la résidence, les espaces communs, le rez-de-jardin et le rez-de-chaussée sont nettoyés par les résidents dans le cadre de l'accompagnement vers l'autonomie. Les ouvriers polyvalents de l'établissement interviennent pour l'entretien des espaces verts et en renforcement pour l'entretien des espaces communs.

Vous entretenez votre jardin potager dans le cadre des activités éducatives.



- **L'entretien de votre espace privé :** dans le cadre du respect de votre vie privée et du maintien de votre autonomie, vous faites l'entretien de votre logement. Des éducateurs sont à votre disposition en cas de besoin d'accompagnement ou pour rappel des consignes éducatives.



- **L'entretien des véhicules :** il est assuré par l'ouvrier polyvalent de l'EANM et quelques fois avec votre participation dans le cadre des activités éducatives.

## 2- Une journée type d'un résident en hébergement de niveau 1

<b>5h30</b>		Réveil personnalisé, passage de l'IDE, toilette, habillage, petit déjeuner,
À partir de <b>7h</b>		Départ pour ceux qui travaillent à l'ESAT Les Tidalons
À partir de <b>15h45</b>		Fin du travail, retour à l'EANM
À partir de <b>16h30</b>		Activités, temps libre, temps de soutiens, rendez-vous, démarches individuelles, courses, ou accompagnement aux actes de la vie quotidienne...
À partir de <b>17h30</b>		Préparation du repas

Vers 19h00		Dîner
Vers 20h00		Temps libre (temps calme)
20h00		Départ des éducateurs (arrivée du veilleur de nuit à St Yvon)

### 3- Le projet personnalisé (PP)

#### Mon projet personnalisé, c'est quoi ?



**Le projet personnalisé (PP) permet d'être acteur de sa vie dans l'établissement**

Le PP sert à dire comment l'établissement doit m'accompagner.

C'est comme un contrat entre moi et l'établissement.

Le PP est écrit sur un document.



Mon PP doit tenir compte de mon projet de vie.

Mon projet de vie sert à exprimer mes besoins, mes envies et mes objectifs pour ma vie.

Le PP permet :

- Un accompagnement adapté à ma situation,
- D'améliorer ma qualité de vie,
- D'être acteur de ma vie.



Le PP est obligatoire dans les établissements. La loi dit qu'il doit être créé dans les 6 mois suivants mon arrivée dans l'établissement. Mon projet personnalisé peut changer. Les professionnels doivent respecter les changements.

## Les étapes clés de l'accompagnement individuel :



### Le recueil de vos attentes

Dès l'admission, vous expliquez ce que vous souhaitez pour vous dans le cadre de votre accompagnement.

Exemple : « *Je souhaite que les professionnels m'aident pour vivre seul dans un logement, j'aimerais apprendre à me déplacer dans les transports en commun ou j'aimerais faire de la natation dans un club...* ».

Votre référent vous aide à exprimer vos attentes et vous accompagne pendant toute la durée du projet personnalisé.

### Période d'observation

Les professionnels de l'EANM Notre Dame de Lourdes évaluent vos capacités et vos compétences tout au long de votre séjour et particulièrement pendant la période de découverte qui se déroule pendant 1 mois.



Exemple : « *Vous avez besoin de la psychologue pour mieux exprimer vos émotions ou vous avez besoin d'un apprentissage à l'élaboration des repas...* ».

### Signature de votre PP

Vous êtes associés à l'élaboration de votre projet personnalisé (PP). Il prend en compte vos besoins et vos attentes ainsi que les préconisations de l'équipe suite à leur analyse et leurs observations.

La Direction vous sollicitera pour signer votre projet personnalisé, dans lequel figurent les axes de travail. Un exemplaire vous est remis.

L'EANM vous accompagne dans la réalisation des axes de travail de votre PP en mobilisant les moyens internes et en collaboration avec nos partenaires.

### Evaluations et révision du PP

Nous évaluons ensemble régulièrement la mise en œuvre de votre PP pour ajuster ses objectifs. Ainsi une réunion avec vous, votre famille ou représentant légal, les professionnels ainsi que les partenaires est réalisée tous les ans pour réactualiser votre PP.

## 4- La fin de l'accompagnement

La fin de l'accompagnement peut être décidée pour les raisons suivantes :

- Fin de notification non renouvelée
- Atteinte des objectifs fixés conjointement
- Réorientation vers un autre établissement à votre demande ou à celle de l'EANM
- Non-respect des engagements nécessaires au bon déroulement du PP de l'une des parties
- Souhait de votre part d'arrêt ou de suspension de l'accompagnement pour des raisons personnelles,
- Cas de force majeure.

Quelles qu'en soient les raisons, votre départ se prépare par un accompagnement adapté et marqué par la mise en place d'un évènement.

Nous prendrons alors le temps de communiquer avec vous, votre famille et/ou votre représentant légal, les professionnels et nos partenaires pour mettre en œuvre la solution adaptée à votre situation.

## 5- Les infrastructures

L'EANM Notre Dame de Lourdes est organisé autour de 3 phases d'hébergements basés sur Saint-Denis :

- **Résidence St-Yvon :**
  - Avec une capacité d'accueil de **9 places** et d'un bureau pour les professionnels
  - Adresse : 1 rue Lory Les Hauts 97490 Sainte-Clotilde
- **Villa Avé Maria :**
  - Avec une capacité d'accueil de **8 places** et d'un bureau pour les professionnels
  - Adresse : 35/41 allée de l'Avé Maria 97400 Saint-Denis
  - Accessible aux personnes à mobilité réduite
- **Appartements et studios diffus :**
  - Avec une capacité d'accueil de **15 places** et d'un bureau pour les professionnels
  - Différentes adresses situées dans la Commune de Saint-Denis
- **Le siège de l'EANM Notre Dame de Lourdes :**
  - Composé des bureaux administratifs, d'une salle de réunion, d'une salle d'activité, d'un bureau pour les professionnels, un lieu de stockage de produit, une terrasse.
  - Adresse : 18 rue Joseph Carpaye 97490 Sainte-Clotilde.

## 4. LE PERSONNEL



### **Le Directeur et le directeur adjoint de Pôle :**

Ils répondent à votre intérêt, facilitent l'expression et la satisfaction de vos besoins et favorisent l'accès à vos droits et à l'exercice effectif de votre citoyenneté.



### **La cheffe de service :**

Elle assure la mise en œuvre des objectifs éducatifs de l'établissement.



### **La secrétaire :**

Elle vous accueille et s'efforce de donner suite à vos demandes de contact et d'entretiens avec le personnel.



### **L'équipe socio-éducative :**

Le personnel éducatif de l'EANM Notre Dame de Lourdes est composé d'éducateurs spécialisés, de moniteurs éducateurs et d'accompagnants éducatif et social. Ces professionnels vous accompagnent dans la réalisation de votre projet personnalisé tout en respectant vos droits et vos capacités.

Sans que cette liste soit limitative :

- L'éducateur spécialisé constitue un appui pour les écrits et apporte ses réflexions sur l'analyse de l'accompagnement,
- Le moniteur éducateur propose des activités stimulantes en faveur du résident pour développer ses potentialités.
- L'accompagnant éducatif et social complète l'équipe en vous proposant des actes de la vie quotidienne plus approfondis (hygiène corporelle, hygiène vestimentaire, entretien du logement...), dans le respect de votre rythme.

Dans l'exercice de ses fonctions, le personnel éducatif :

- Participe à l'élaboration et à la mise en œuvre de votre projet personnalisé
- Vous accueille et veille à votre bien-être
- Garanti à tout moment une écoute bienveillante à votre égard
- Veille sur votre santé, votre sécurité, votre hygiène (corporelle, vestimentaire et alimentaire).



### **L'ouvrier polyvalent**

Il s'occupe de l'entretien des locaux administratifs et des espaces verts. Il apporte un renfort pour le nettoyage des lieux de vie communs des logements.



### **Le veilleur de nuit :**

Le veilleur de nuit est un professionnel chargé de veiller à votre sécurité et à votre sommeil lors de votre séjour sur la Résidence de St-Yvon. Il prend le relai au départ des éducateurs.

## 5. VOS DROITS

### 1- Engagement de l'établissement



L'EANM Notre Dame de Lourdes s'engage à :

- Respecter les **principes éthiques et déontologiques** fixés par la charte des droits et des libertés et la charte Romain Jacob
- Élaborer et remettre à la personne ou son représentant légal, le livret d'accueil comportant un exemplaire de la **charte des droits et des libertés de la personne accueillie**.
- Afficher dans les locaux la charte et le **règlement de fonctionnement**
- Mettre à votre disposition les coordonnées des **défenseurs des droits** susceptible de les aider à faire valoir vos droits
- Mettre à votre disposition les numéros d'urgences

### 2- La participation des résidents



Conformément à la loi, l'EANM réalise un certain nombre d'actions permettant de vous associer à la vie de l'établissement :

- Vous participez à l'élaboration de votre **contrat de séjour**
- Vous participez à la construction de votre **projet personnalisés**
- Des espaces interne d'écoute et de soutien sont mis en place pour vous, en cas de besoin (**les temps de parole**)
- Vous êtes associé à l'élaboration du **projet d'établissement**
- Vous participez aux **enquêtes de satisfaction** réalisées par l'établissement
- Vous participez à la vie quotidienne et loisirs de l'EANM
- Vous participez à l'amélioration de l'accompagnement et du cadre d'accueil, via les outils mis en place (fiche de signalement des événements indésirables, échanges, formulaire de plaintes et réclamation)

### 3- Le Conseil de la Vie Sociale



Le CVS est constitué de représentants des résidents, de leurs familles, du personnel, du conseil d'administration de l'association et d'un élu de la mairie. Il permet d'échanger sur le fonctionnement du service, sur les projets, les aménagements... Les représentants des résidents sont élus pour deux ans. Les réunions ont lieu tous les 4 mois.

### 4- Les enquêtes de satisfaction



Elles permettent de recueillir votre avis sur les prestations proposées et de faire progresser leur qualité. Chaque année, un questionnaire de satisfaction est adressé aux résidents, aux représentants légaux et à leur famille. Les résultats de ces enquêtes annuelles sont présentés au CVS.

## 5- Données personnelles, confidentialité et accès au dossier



Chaque personne accompagnée a un dossier unique qui rassemble des informations : Administratives, Médicales, Éducatives (Projet personnalisé, synthèse, compte-rendu...).

Ce dossier est présent dans le logiciel informatique Ogirys et son contenu est couvert par la confidentialité et le secret médical.

Les professionnels ont l'obligation de ne noter que les informations strictement nécessaires et pertinentes pour votre accompagnement. Les informations sont partagées uniquement avec les personnes qui en ont besoin et y sont autorisées, avec votre accord.

Lorsque vous quitterez l'EANM Notre Dame de Lourdes, vous pourrez partir avec votre dossier pour un autre établissement. L'établissement conservera ces données pendant 5 ans.

### Si vous souhaitez consulter votre dossier :

Chaque résident, son représentant légal, et/ou avec son accord, la personne de confiance, le proche aidant et la famille, peut avoir accès à son dossier comme le prévoit la loi 2002-2 (article 7) et la réglementation.

Vous pouvez à tout moment consulter votre dossier. Pour cela, vous faites une demande écrite auprès de la Direction qui mettra à disposition votre dossier numérique.



## 6- Consultation du projet d'établissement

Le projet d'établissement peut être consulté au sein de l'établissement. Vous devez en faire la demande auprès de la Direction.

## 7- La personne de confiance



Vous avez le droit de choisir une personne de confiance :

- C'est un droit
- Ça n'est pas une obligation

Si vous en avez besoin, la personne de confiance peut vous aider :

- À comprendre les informations
- À faire mes propres choix
- À prendre mes propres décisions



Par exemple :

La personne de confiance peut :

- *m'accompagner lors de la signature de mon contrat avec l'établissement*
- *m'accompagner pendant les rendez-vous médicaux*
- *m'aider à comprendre mes droits et mes devoirs*

## 8- La Bienveillance et la prévention de la maltraitance



L'EANM Notre Dame de Lourdes met en œuvre les recommandations de bonnes pratiques professionnelles édictées par la Haute Autorité de Santé. Les recommandations garantissent le respect des droits des personnes accueillies, de leurs choix et la personnalisation de l'accompagnement. C'est ce qu'on appelle la bienveillance.



L'AFL sensibilise régulièrement les professionnels à la promotion de la bienveillance mais aussi à la prévention de la maltraitance, par de la formation et des séances de réflexion et d'échanges.

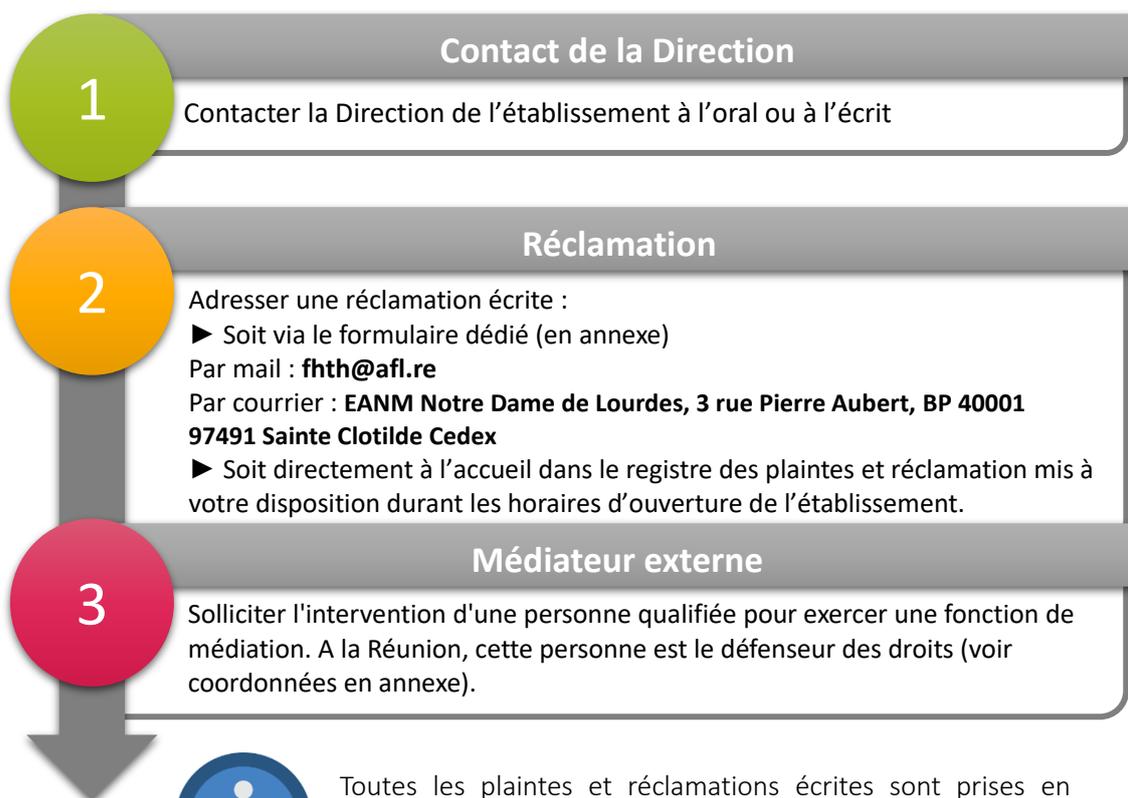
Si vous avez des questions sur la maltraitance ou si vous êtes témoin d'actes de maltraitance, vous pouvez appeler le numéro mis en place par l'État, le 3977 ou vous rendre à l'adresse suivante :

<https://3977.fr/nous-contacter/>

## 9- Vos recours en cas de non-respect de vos droits



Si vous considérez que vos droits ne sont pas respectés, ou si vous n'êtes pas d'accord avec une sanction disciplinaire ou n'importe quelle décision concernant votre accompagnement, vous pouvez :



Toutes les plaintes et réclamations écrites sont prises en compte par la Direction. Vous recevrez un accusé de réception sous 24h et une réponse dans les meilleurs délais.

## 6. INFORMATIONS UTILES

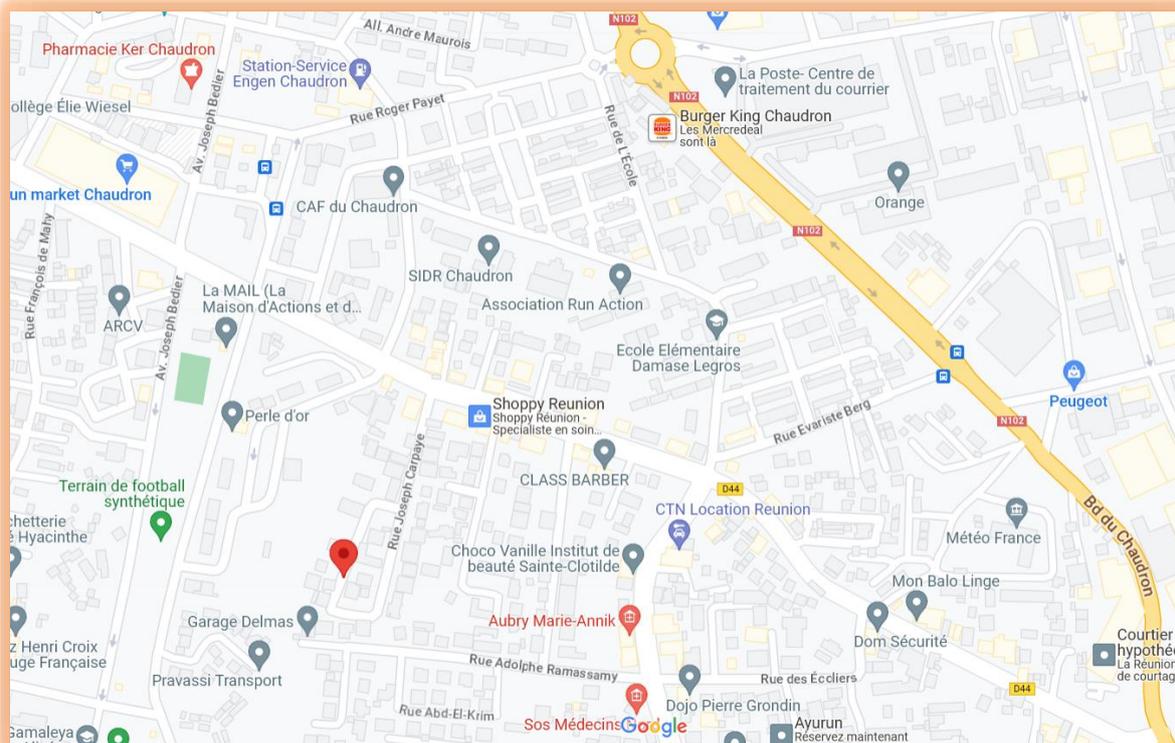
### 1) Localisation



Les bureaux administratifs sont situés au 18 rue Joseph Carpaye 97490 Sainte-Clotilde.



Il est desservi par les lignes de bus Citalis n°1, 5, 8, 6, 25, 26, 29a, 31, 33



### 2) Horaires et jours d'ouverture



L'accueil est ouvert et joignable de 8h à 16h du lundi au vendredi. En dehors de ces horaires, vos appels sont redirigés automatiquement vers le numéro d'astreinte.

L'EANM est ouvert 365 jours par an.

### 3) Comment nous contacter



**PAR TELEPHONE**  
0262 21 11 17



**PAR MAIL**  
[ftht@afl.re](mailto:ftht@afl.re)



**PAR COURRIER**  
18 rue Joseph Carpaye  
97490 Sainte-Clotilde

**Association Frédéric Levasseur - 3 rue Pierre Aubert 97491 Sainte-Clotilde CEDEX - BP 40 001**  
Tél : 0262 41 29 23 - Fax : 0262 21 39 99 - Email : [afl@afl.re](mailto:afl@afl.re) - <https://associationfredericlevasseur.re/>

#### 4) Financement et coût de l'accompagnement

Les frais d'hébergement restent à votre charge. Pour ce faire, vous bénéficiez à la fois de l'allocation logement de la CAF, d'une prise en charge ASA (du Département). Votre contribution est calculée en fonction de vos ressources et plafonnée afin que vous puissiez conserver un minimum de moyens financiers (30% de votre AAH pour les personnes n'ayant pas d'activités professionnelles).

#### 5) Les assurances

Un contrat d'Assurance « Responsabilité Civile Association » est souscrit par l'AFL auprès d'une Compagnie régie par le Code des Assurances. Les garanties souscrites couvrent l'ensemble des dommages des personnes accompagnées durant le temps d'accueil.

Chaque résident a besoin de souscrire une assurance de « Responsabilité civile » à titre personnel afin de se couvrir pour tout dommage causés à autrui lors des activités hors établissement.

#### 6) Les numéros d'urgences



<b>112</b> NUMÉRO D'APPEL D'URGENCE EUROPÉEN	<b>15</b> SAMU LE SERVICE D'AIDE MÉDICAL URGENT	<b>17</b> POLICE SECOURS	<b>3114</b> PREVENTION DU SUICIDE
<b>18</b> SAPEUR- POMPIERS	<b>114</b> NUMERO D'URGENCE POUR LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES	<b>115</b> HÉBERGEMENT D'URGENCE	<b>0262 97 00 00</b> Association SOS Solitude
<b>119</b> ALLO ENFANCE MALTRAITÉE	<b>3977</b> MALTRAITANCES PERSONNES ÂGÉES ET/OU HANDICAPÉES	<b>3919</b> VIOLENCES CONJUGALES	<b>0262 73 77 73</b> DETAK (lundi au vendredi 8h-16h)

# ANNEXES AU LIVRET D'ACCUEIL

## Annexe 1 : La charte des droits et libertés de la personne accueillies

### 1. Le droit à un accompagnement

J'ai droit à un accompagnement, tel que je suis



### 2. Droit à une aide adaptée

J'ai le droit à une aide personnalisée, tout au long de ma vie



### 3. Droit à l'information

J'ai le droit à une information simple et complète :

- Sur mon accompagnement
- Sur mes lieux de vie
- Sur les possibilités d'accompagnement
- Sur le respect de ma vie personnelle



### 4. Libre participation de la personne

- Je dois recevoir des informations facile à comprendre sur mon accompagnement
- J'ai le droit à un projet personnalisé
- Il s'appelle le PP
- J'ai le droit d'être aidé



### 5. Droit de refus

- Je peux dire non aux aides proposées
- Je peux en demander le changement



### 6. Droit au respect des lieux familiaux

J'ai le droit à une aide pour maintenir mes liens familiaux



### 7. Liberté de croyance

J'ai le droit au respect de ma religion



### 8. Droit à la protection

Mes informations personnelles sont privées

Je dois donner mon accord pour les partager

J'ai le droit :

- d'être protégé
- d'être en sécurité
- j'ai le droit aux soins



### 9. Droit à l'autonomie

- Je peux circuler librement
- Je peux être accompagné si j'en ai besoin
- Je peux avoir une vie sociale en dehors de mon établissement
- Je dispose de tous mes biens et de mon salaire à ma majorité sauf si le juge dit non



### 10. Principe de prévention et de soutien

- J'ai le droit à un soutien dans les moments importants
- Le soutien peut être celui de ma famille
- Le soutien peut être celui des professionnels



### 11. Droit à la citoyenneté

L'établissement doit m'aider

- à connaître mes droits
- à respecter mes devoirs



### 12. Dignité et intimité de la personne

J'ai le droit à :

- une intimité
- une vie affective et sexuelle

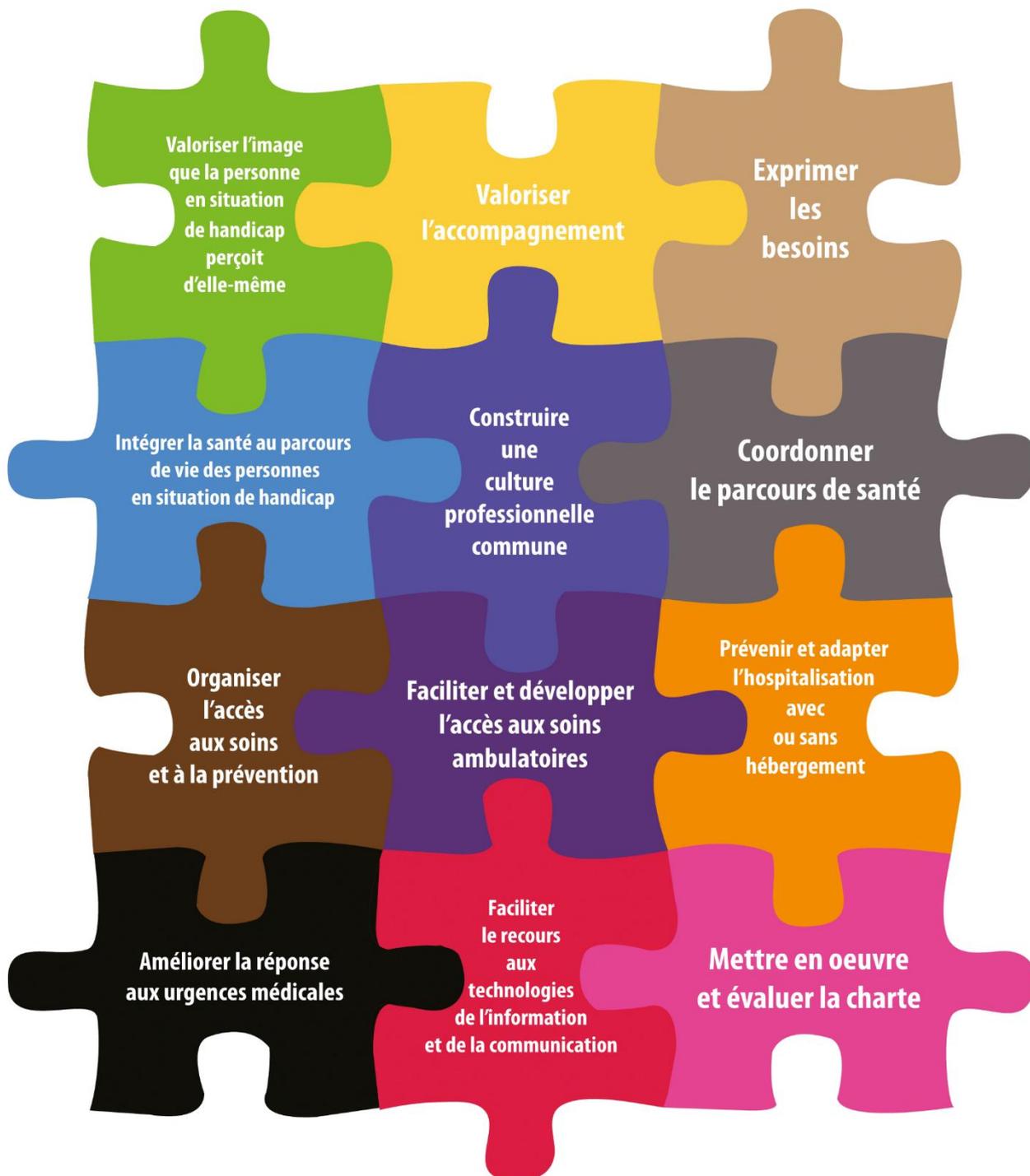


Adaptation de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie

\*Logo européen FALC : **Facile A Lire et à Comprendre**

# CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Evaluez l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap et la charte Romain Jacob avec le baromètre Handifaction !

**Handidactique**

## Annexe 3 : La liste de personne qualifiée

LE DÉFENSEUR  
DES DROITS



Comme la liste des personnes qualifiées à la Réunion n'est pas encore établie, pour faire valoir vos droits, ci-dessous la liste des défenseurs des droits sur le Département

Mis à jour le		14/02/2024	
Secteur	Nom et fonctions	Permanence (accueil du public sur RDV)	Coordonnées
<b>Bras Panon</b> Point d'accès au droit de Bras-Panon	<b>Karine HOAREAU</b>	Mercredi : après-midi	5 bis rue Azema - Rivière du Mat les Hauts 97412 BRAS PANON Tel : 02 62 58 55 59
<b>Le Port</b> Maison du citoyen du Port	<b>Michel CHANE SAN</b>	Vendredi : matin	37 avenue Raymond Vergès 97420 LE PORT Tel : 02 62 71 22 27
<b>Le Tampon</b> Maison de justice et du droit	<b>Claude MAILLOT</b>	Vendredi : journée	155, avenue de l'Europe - ZAC Chatoire 97430 LE TAMPON Tel : 02 62 57 31 26
<b>Saint-André</b> Point d'accès au droit de Saint-André	<b>Karine HOAREAU</b>	Mardi : après-midi	Domaine de vanille 470 rue de la Gare - Bât. G 97440 SAINT-ANDRE Tel : 02 62 58 11 91
<b>Saint-Denis</b> Antenne de justice et du droit des Camélias	<b>Laurent SANTAMARIA</b>	1er et 3ème Mercredi : journée	1-7 allée des Bureaux 97400 SAINT-DENIS Tel : 06 93 92 63 30
<b>Saint-Paul</b> Maison de justice et du droit de Saint-Paul	<b>Nicole ROUCHAUD</b>	Lundi : après-midi Mercredi : après-midi	30, quai Gilbert 97460 SAINT-PAUL Tel : 02 62 45 42 98
<b>Sainte-Marie</b> Maison intercommunale des services de Beau-séjour	<b>Marietta LEROUX</b>	Mardi : après-midi Sur rendez-vous : maiondeservices@ville-saintemarie.re	225 rue du Marché de Beauséjour 97438 SAINTE-MARIE Tel : 02 62 80 02 40
<b>Sainte-Suzane</b> Point justice de Sainte-Suzanne	<b>Marietta LEROUX</b>	Mardi : matin	1 rue Isnelle Amelin 97441 SAINTE-SUZANNE Tel : 02 62 52 35 23

## Annexe 4 : Fiche de saisine d'une personne qualifiée

**Je soussigné(e) :** Madame, Monsieur,

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

.....

**Demande la saisine de M** .....  
**personne qualifiée, pour faire valoir mes droits dans le différend qui m'oppose à :**

**L'établissement/service social ou médico-social :**.....

Nom : .....

Adresse : .....

**Résumé des motifs de la saisine :**

(Ce résumé peut être accompagné d'un courrier plus détaillé et d'éventuels justificatifs).

**Fait à** .....

**Le** ...../...../20.....

**Signature :**  
(Nom et qualité du signataire)

