CROih

Observatoire des Inadaptations et Handicaps
Centre de Ressources

LIVRET D'ACCUEIL

TABLE DES MATIERES

BIENVENUE 03

L'URIOPSS GUADELOUPE 04

LE CR-OIH 06

PETIT HISTORIQUE DE L'ETABLISSEMENT 07

NOS 3 GRANDES MISSIONS 07

NOTRE LOCALISATION 11

CALENDRIER HORAIRES ET TRAITEMENT DES PRESTATIONS 12

LE SERVICE DE DOCUMENTATION 13

COUT DES PRESTATIONS 16

TENUE 16

RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX DE LA PERSONNE 16

ACCES AU DOSSIER DE l'USAGER DU CR-OIH 17

TABLE DES MATIERES

SIGNALEMENT DES FAITS DE MALTRAITANCE 18

GESTION DE LA SECURITE 19

MESURES RELATIVES A LA SURETE DES PERSONNES ET DES BIENS 19

FORMATION DU PERSONNEL 19

LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE 19

LES RECOURS POSSIBLES EN CAS DE MANQUEMENT À VOS DROITS 20

LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS 20

L'INSTANCE DE CONSULTATION DU CR-OIH / LE CONSEIL CONSULTATIF DES USAGERS 21

CONTACTS UTILES 23

ORGANIGRAMME 24

BIENVENUE

AU CENTRE DE RESSOURCES-OBSERVATOIRE DES INADAPTATIONS ET DES HANDICAPS

Le livret d'accueil qui vous est remis, est un outil de communication visant à fournir une information complète pour valoriser les prestations et activités du Centre de Ressources – Observatoires des Inadaptations et des Handicaps.
C'est un espace dédié aux professionnels, bénévoles, étudiants/chercheurs pour la connaissance du secteur social et médico-social.

Le CR-OIH est un établissement géré par l'URIOPSS de la Guadeloupe financé par l'Agence Régionale de la Santé et le Conseil Départemental de la Guadeloupe.

Il est présidé par le Docteur Roberte HAMOUSIN METREGISTE
Il est dirigé par Hélène ADOLPHE

L’URIOPSS GUADELOUPE

NOTRE URIOPSS AU SEIN DE L’UNIOPSS

L’URIOPSS de la Guadeloupe est officiellement créée le 03 septembre 1992. Elle est liée à l’UNIOPSS, tête d’un réseau constitué de 15 URIOPSS qui font la force du réseau au niveau national, ainsi que d’une centaine de fédérations, unions et associations nationales, représentant 25 000 établissements, 750 000 salariés et l’engagement d’un million de bénévoles.

Le but de l’URIOPSS Guadeloupe est de faire remonter les informations à l’UNIOPSS défenseure des associations du secteur social et médicosocial auprès des décideurs publics. Sa mission principale est de réunir l’ensemble des associations, de leurs établissements et services, pour mettre à profit la mutualisation des compétences nationales et régionales du réseau URIOPSS/UNIOPSS.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc suscipit ipsum odio. Nam urna mauris, consequat et nisl in, blandit tempor justo. In tincidunt tellus lorem, id feugiat augue tristique sed.

ELLE OFFRE UN LIEU DE RÉFLEXION ET DE COORDINATION À L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES

Pour analyser les situations et mettre en œuvre de nouvelles formes d'actions
Pour synthétiser les points de vue des partenaires associatifs et présenter aux élus et aux institutions publiques les souhaits, les remarques, les mises en garde des associations.
Pour organiser des colloques, des journées d'études et animer des groupes de travail ponctuels ou permanents.
Par sa capacité à synthétiser les points de vue des partenaires associatifs, elle peut présenter aux élus et aux institutions publics les souhaits, les remarques, les mises en garde des associations, en tenant compte des différentes sensibilités des organismes privés non lucratifs.
Une Union, un défenseur en région, une force économique.

NOS VALEURS

1. La primauté de la personne,
2. La non lucrativité, bénévolat
3. La participation de tous à la vie de la société,
4. L'Innovation sociale alimentée par l'observation des besoins.

NOS ATOUTS

1. Notre appartenance au réseau UNIOPSS-URIOPSS,
2. Notre rôle significatif dans le champ de l'économie sociale et solidaire ; et une influence publique sur le plan régional, départemental et national,
3. La légitimité de notre union,
4. Notre liberté d'actions et liberté dans nos prises de décisions

LE CR-OIH

UN CENTRE DE RESSOURCES DÉDIÉ AU SOCIAL ET MÉDICOSOCIAL

- **Centre de Ressources**
- **Observatoire des Inadaptations et des Handicaps**

CROIH
Observatoire des Inadaptations et Handicaps
Centre de Ressources

PETITE HISTORIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

05 SEPTEMBRE 2000 : SIGNATURE DE LA CONVENTION TRIPARTITE

Par une convention tripartite en date du 05 septembre 2000, le Préfet de Région, le Président du Conseil Général et la Présidente de l'Union Régionale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (URIOPSS Guadeloupe) décidaient du contour, des missions et des modalités de financement d'un Observatoire des Inadaptations et des Handicaps (OIH).

11 SEPTEMBRE 2000 : CRÉATION DE L'OIH

Le 11 septembre 2000, un arrêté signé par Monsieur Jean-François CARENCO, Préfet de Guadeloupe et par Monsieur Marcellin LUBETH, Président du Conseil Général de Guadeloupe autorise la création de l'OIH et consacre l'URIOPSS Guadeloupe comme organisme gestionnaire.
16 JUIN 2006 : L'OIH DEVIENT CENTRE DE RESSOURCES – CR-OIH

16 JUIN 2006 : L'OIH DEVIENT CENTRE DE RESSOURCES – CR-OIH

Le CR-OIH a été créé en 2006 par arrêté conjoint n° 2006/683/PREF/PC du Préfet de la Guadeloupe au nom de L'Agence Régionale de Santé (ARS), de la Direction Territoriale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (DTPJJ) et du Président du Conseil Général, actuellement Conseil Départemental. Cet arrêté renforce les missions de l'OIH par l'adjonction d'un Centre de Ressources (CR).
Une convention en date du 16 juin 2006 portant avenant à la convention du 5 septembre 2000 entre les autorités précitées et l'URIOPSS Guadeloupe a défini les missions du CR-OIH et les principes de son financement.

NOS 3 GRANDES MISSIONS

La production de connaissances

• Observer, évaluer traiter et valoriser scientifiquement les données relevant de l'action sociale en particulier dans le champ de la protection de l'enfance et de l'adolescence, de l'accueil de la petite enfance, du handicap, des personnes âgées, des inadaptations sociales (de l'exclusion et de l'insertion).
• Engager des recherches et des études mettant en évidence les besoins liés au mode de prise en charge en institution au regard de l'évolution de l'environnement.
• Engager des recherches opérationnelles et des études ciblées sur les problématiques sociales ; insertion des publics en situation d'exclusion, vieillissement, personnes porteuses de handicaps et celles habitant des territoires dits « sensibles ».

La valorisation, la capitalisation et la diffusion des connaissances

• Aider à la réalisation de documents d'orientation dans le domaine social et médico-social.
• Accompagner les décideurs publics dans la définition et la mise en œuvre de leurs politiques et de leurs orientations stratégiques pour le territoire.

L'accès à l'information et la qualification des acteurs (Centre de documentation, animation de réseau d'acteurs)

• Animer un fonds documentaire spécialisé et alimenter une banque de données.
• Coopérer avec les principaux lieux ressources existants au plan régional, national et caribéen.
• Informer les professionnels des évolutions du contexte règlementaire, des retours d'expérience et faciliter une dynamique interprofessionnelle au sein du secteur social et médico-social.
• Mobiliser une assistance technique et méthodologique aux acteurs de l'action sociale et médicosocial

CES MISSIONS PEUVENT SE DÉCLINER EN PLUSIEURS VOLETS :

- Le volet Enquêtes Etudes et Recherche (EER)
- Le volet Matinées d'Informations Conférences et Séminaires (MICS)
- Volet Animation Et Mise en Réseau (AEMER)
- La plate-forme d’appui aux professionnels du secteur social et médicosocial
- Volet Centre de documentation
- Les activités liées à l’amélioration de la performance de la structure

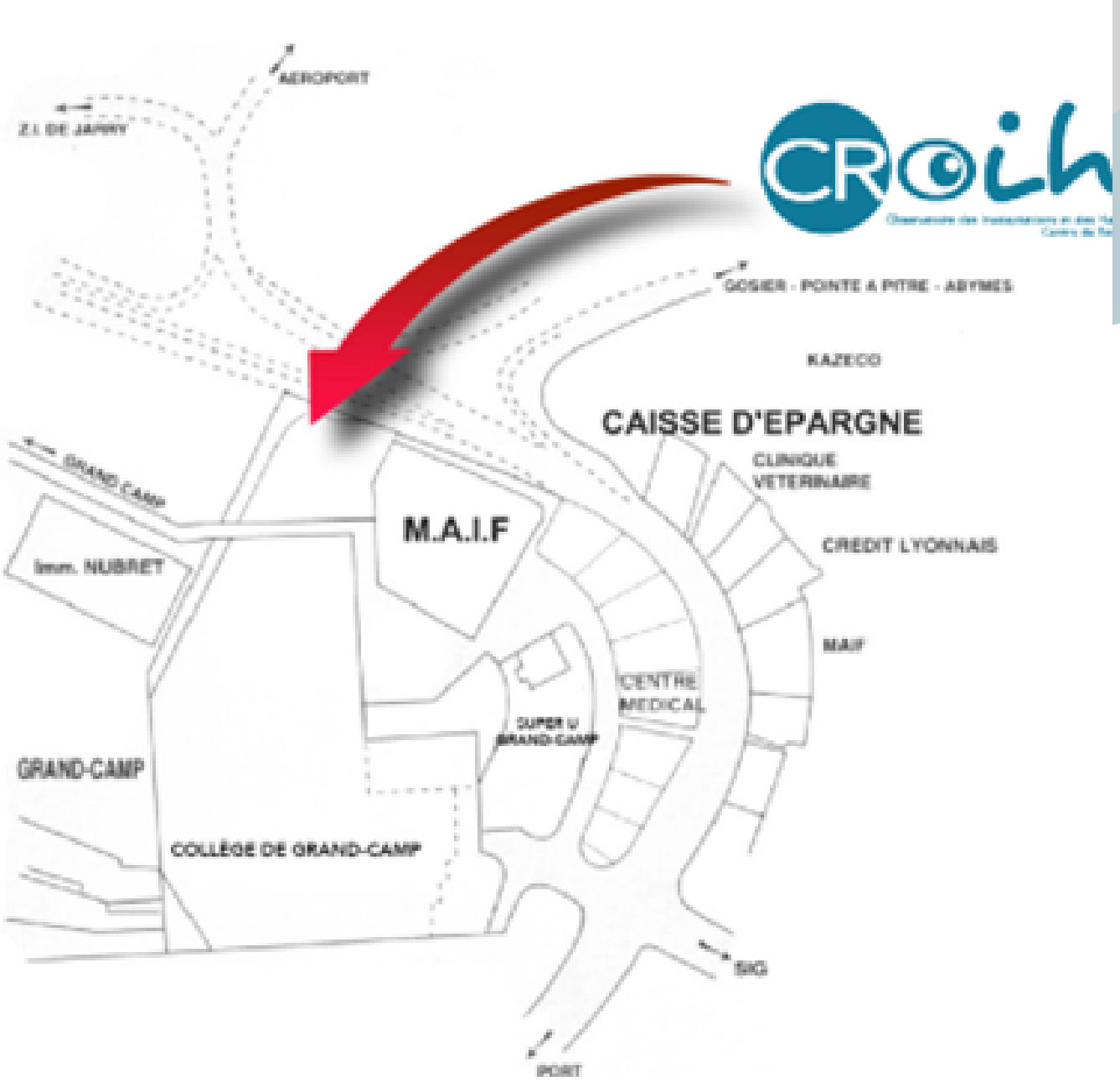
LES PRINCIPAUX UTILISATEURS DU CR-OIH

- Agence Régionale de Sante
- Conseil Départemental
- Collectivités territoriales
- Professionnels du secteur social et médicosocial
- Etudiants/chercheurs
- Membres d'associations gestionnaires, d'associations de parents ou d'aidants de personnes âgées, en situation de handicap, en difficultés sociales, ...
- Centres de formation

LE CR-OIH S'ORGANISE AUTOUR DE DIFFERENTES FONCTIONS

1. La fonction de Direction pilote l'ensemble de la structure et garantie la bonne exécution du projet d'établissement, prépare et exécute les budgets, organise l'appui aux professionnels
2. La fonction d'Accueil général et d'Assistance auprès de la Direction assure le secrétariat général de la structure et seconde la direction
3. La fonction d'Etudes et de recherches regroupe les Chargé de Missions et les experts sollicités sur les missions ponctuelles
4. La fonction de Documentation anime le centre de documentation et prépare les outils de veille
5. ·La fonction de Gestion et de Comptabilité assure avec la direction la gestion financière et comptable de l'établissement.
6. La fonction de Services Généraux veille au fonctionnement et à l'entretien des locaux.

NOTRE LOCALISATION



URIOPSS/CR-OIH
Centre d'Affaires Espace Rocade
Grand-Camp
97142 Abymes
Standard : 05 90 21 82 00
Courriel : secretariat.uriopss.croih@croih.fr

CALENDRIER HORAIRES ET TRAITEMENT DES PRESTATIONS

Les manifestations de type séminaires, conférences, matinée d'information

Les évènements de type séminaires, conférences, matinée d'information sont planifiés au plus tard au début de chaque mois et publiés sur notre site internet. Une communication par mail et par téléphone est également réalisée.
Une inscription au CR-OIH facilite l'accès à l'information.
La participation aux évènements qui ne relèvent pas de la formation initiale ou continue est gratuite et soumise à inscription.
Les conditions de participation, généralement des inscriptions en ligne, sont précisées sur le site internet et dans les messages d'annonce des évènements.

Traitement des dossiers par étape

Dans tous les cas, le Centre de Ressources-OIH :
• 1ère : accusera par mail, réception d'une demande écrite
• 2ème : ouvrira un dossier d'usagers y compris sous forme de fiche action sur le logiciel/formulaire dédié
• 3ème reformulera l'objet et l'objectif de celle-ci pour une compréhension mutuelle (entre le demandeur et le Centre de Ressources-OIH) de celle-ci.
• 4ème : indiquera les conditions et la durée maximum de son traitement ou son impossibilité à traiter la demande au regard de sa capacité à déployer des moyens matériels humains ou financiers suffisants
• 5ème : précisera, le cas échéant, les étapes intermédiaires de réalisation et mettra en œuvre l'appui, l'accompagnement, la prestation, ...
• 6ème : suggèrera une solution alternative et/ou clôturera la demande

LE SERVICE DE DOCUMENTATION

C'EST LE SERVICE QUI COMPILE, DIFFUSE ET VALORISE L'ENSEMBLE DES INFORMATIONS PRODUITES PAR LE SECTEUR SOCIAL ET MÉDICOSOCIAL.

A VOTRE DISPOSITION:

- Un fonds documentaire spécialisé dans le secteur social et le médicosocial accessible en présentiel avec une consultation sur place (gratuite sur rendez-vous) et une consultation en ligne
- Une aide individuelle ou collective dans la recherche documentaire sur place (gratuite et sur rendez-vous)
- Un espace du CR-OIH ouvert aux professionnels, étudiants, du secteur social et médicosocial
- Un accompagnement dans la rencontre avec des professionnels

LE FONDS DOCUMENTAIRE SPÉCIALISÉ DANS LE SECTEUR SOCIAL ET LE MÉDICOSOCIAL COMPREND LES DOCUMENTS SUIVANT

• Guides du secteur social et médico-social : guides du directeur, de la protection de l'enfance, du handicap et de l'intervention sociale...
• Dictionnaires spécifiques : anthropologie, sociologie, sciences humaines et sciences sociales, critique du secteur social, anglais, créole, français, ...
• Revues professionnelles : 23 références, 5000 revues
• Ouvrages scientifiques de références : anthropologie, sociologie, psychologie, handicap, gérontologie, enfance, addiction, pratiques professionnelles, ...
• Littératures grises : publications CR-OIH, publications d'Albert FLAGIE, rapports, études, travaux de recherche et mémoires externes, ...
A noter que les études commanditées ne peuvent être mises à disposition au centre de documentation qu'avec l'accord écrit de ces commanditaires.
• Dossiers thématiques de professionnels et d'étudiants
• Veille documentaire thématique, réglementaire et bibliographique, lettres d'informations
• Supports audio et vidéo des évènements de la structure et du secteur social et médicosocial

MODALITÉS DE CONSULTATION

L'accueil du service de documentation se fait au CR-OIH Centre d'Affaires Espace Rocade-Grand Camp 97142 LES ABYMES

- Lundi, Mardi, Jeudi 8h30-12H00 et 14H00-16H00
- Mercredi, Vendredi 8H30-12H00

Les consultations sur place se font uniquement sur rendez-vous, au 05 90 21 59 54 et / ou par courriel documentation@croih.fr

L'ensemble des documents pourront être consultés sur place mais ne peuvent être empruntés.
Vous pouvez réserver un document ou formuler une demande d'accompagnement sur resadoc@croih.fr
Vous pouvez également consulter le fond documentaire du CR-OIH en ligne.

FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE DOCUMENTATION

- Prise de rendez-vous physique, téléphonique ou dématérialisée.
- Un entretien individuel sur le thème recherché.
- Préparation des supports par l'assistance de documentation.
- Consultation individuelle ou collective pour une même thématique.

COUT DES PRESTATIONS

L'accès aux prestations du CR-OIH est gratuit pour ses usagers (en dehors des formations coorganisées avec un partenaire).

TENUE

Une tenue correcte est exigée.

RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX DE LA PERSONNE

Le CR-OIH est garant du respect des droits et libertés des personnes qui le fréquentent. Il partage les valeurs de la charte de la personne accueillie, la Charte de la bientraitance du CR-OIH et les 8 engagements du service public :

1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance
2. Vous pouvez facilement entrer en contact avec les services du CR-OIH
3. Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation
4. Votre demande est traitée dans les délais annoncés
5. Vous disposez d'une information claire, simple et accessible
6. Vous avez accès à nos résultats de qualité de service
7. Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu (intégration au CCU)
8. Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

ACCÈS AU DOSSIER DE L'USAGER DU CR-OIH

Les données à caractère personnel recueillies par l'établissement peuvent être nécessaires à la gestion de la demande formulée auprès de l'établissement. Le CR-OIH s'engage à ne recueillir que les données nécessaires à la prise en charge de la demande.

L'établissement dispose d'un traitement informatique des données et conformément à la réglementation, chaque usager peut accéder aux données le concernant.

Le cas échéant, il peut demander la rectification ou l'effacement de celles-ci, obtenir la limitation du traitement de ces données ou s'y opposer pour des raisons tenant à sa situation particulière.

Il peut également définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès.

Ces droits peuvent être exercés directement auprès de l'établissement, du responsable de traitement ou de son Délégué à la protection des données (DPD) à l'adresse suivante :
dpo@croih.fr
Responsable de traitement : **CR-OIH**

Il peut, également, introduire une réclamation auprès la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

DROIT A L'IMAGE

L'établissement peut être amené à capter des images lors des évènements qu'elle organise ou coorganise avec l'objectif de communiquer à destination du tout public sans aucun but lucratif.
Dans le cas d'une photographie / film réalisé dans un lieu privé ou public : l'autorisation de la personne est obligatoire si celle-ci est isolée et reconnaissable.

SIGNALEMENT DES FAITS DE MALTRAITANCE

En cas de suspicion ou de révélation de faits de maltraitance, l'institution, l'établissement ou le service doivent recueillir avec rigueur et prudence les faits et les transmettre aux autorités de contrôle et à la justice.

Vous pouvez donc le signaler à la Direction de l'établissement oralement, par téléphone, par courrier ou par mail.
Vous pouvez également le signaler au Défenseur des droits dont les coordonnées sont affichées à l'accueil.
Ce signalement sera immédiatement traité par l'établissement.
Tout sera mis en œuvre pour y mettre fin et garantir la protection des auteurs de signalement.
Le CR-OIH déploie une politique de prévention de la maltraitance.

En effet, si une situation met ou est susceptible de remettre en cause l'intégrité physique ou psychologique d'un usager ou d'un membre du personnel, sans qu'il y ait un sentiment d'urgence ou de gravité avéré, une saisie de la Direction doit être effectuée via une fiche évènement.

GESTION DE LA SECURITE

Les locaux du Centre de Ressources-OIH ont fait l'objet d'un contrôle du service de sécurité communale.
L'établissement met régulièrement à jour son Document Unique d'évaluation des risques professionnels, identifiant ainsi les risques et mettant en œuvre des plans d'actions.

MESURES RELATIVES A LA SURETE DES PERSONNES ET DES BIENS

L'établissement met tous les moyens dont il dispose pour assurer la sûreté des personnes et des biens. L'ensemble des vérifications techniques obligatoires est consigné dans le registre de sécurité consultable sur simple demande par les usagers et le personnel.
Les salariés sont tenus de se soumettre aux exercices de sécurité réglementaires (dans la limite de leurs capacités).
En cas d'incendie, le personnel et les usagers doivent suivre les consignes édictées par la Direction (cf. panneau d'affichage).

FORMATION DU PERSONNEL

Le personnel est formé chaque année aux consignes liées à la sécurité incendie.
Dans ce cadre, les salariés apprennent à utiliser les équipements de sécurité incendie.

LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

L'établissement met tout en œuvre pour prévenir et éviter les actes de maltraitance. Toute personne témoin d'un acte de maltraitance doit en parler aux membres de l'équipe ou à la direction.

LES RECOURS POSSIBLES EN CAS DE MANQUEMENT À VOS DROITS

• Vous pouvez prendre l'attache de la Direction de l'établissement.
• Vous pouvez prendre l'attache du Conseil Consultatif des Usagers.
• Si vous avez un litige avec l'administration ou un service public (service de l'État, d'une collectivité territoriale ou d'un établissement qui peut y être assimilé), vous pouvez saisir le Défenseur des droits.
Il faut que le litige porte sur un mauvais fonctionnement du service public ou sur l'inexécution d'un jugement qui vous est favorable. Les services du Défenseur des droits essaient en priorité de trouver une solution amiable à votre litige. Ils étudient votre demande et font leur enquête avant de proposer une solution.

LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Une plainte ou une réclamation dans un établissement social ou médico-social (ESMS) est une expression de mécontentement ou de désaccord d'un usager sur les prestations ou les services proposés par l'établissement. Les plaintes et les réclamations peuvent porter sur différents aspects tels que la qualité des prises en charge, l'organisation, le comportement du personnel ou des usagers.

Si vous souhaitez déposer une plainte ou une réclamation, vous pouvez le faire en vous adressant à l'accueil ou à la direction ou via un formulaire mis à disposition sur le panneau d'affichage. Vous pouvez également faire part de votre plainte ou réclamation par courrier ou par mail.

Vous pouvez vous adresser au Conseil Consultatif des Usagers.
Ce signalement sera immédiatement enregistré via notre outil de gestion de la qualité comme une réclamation ou un évènement indésirable et une suite sera obligatoirement donnée (y compris la réponse à l'usager déclarant la plainte).

L'INSTANCE DE CONSULTATION DU CR-OIH LE CONSEIL CONSULTATIF DES USAGERS

Le Conseil Consultatif des Usagers est construit sur le modèle d'un Conseil de la Vie Sociale et vise tout comme cette instance le bon fonctionnement de l'établissement, la bientraitance et la qualité de vie des usagers en les associant aux questions qui les concernent.

Il est constitué un Conseil Consultatif des Usagers appelé CCU (Conseil de la Vie Sociale du CR-OIH) conformément au décret N° 2004-287 du 25 mars 2004 et au décret du 25 avril 2022 relatif au Conseil de la Vie Sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L. 311-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles et à l'article 10 de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Le CCU est obligatoirement consulté sur l'élaboration ou la révision du règlement de fonctionnement et sur le projet de l'établissement, en particulier sur la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance, sur les modes d'appui et d'accompagnement et le livret d'accueil.

L'INSTANCE DE CONSULTATION DU CR-OIH
LE CONSEIL CONSULTATIF DES USAGERS

Le CCU donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions intéressant l'organisation et le fonctionnement de l'établissement et sur l'évolution des réponses à apporter notamment sur :

- l'organisation intérieure
- les droits et libertés des personnes accompagnées (usagers)
- la démarche qualité
- les services proposés au public accueillis dans l'établissement
- l'animation du site, les activités, les manifestations proposées
- les projets de travaux et d'équipement
- l'entretien des locaux
- l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions d'appui et d'accompagnement.

Le CCU est entendu lors de la procédure d'évaluation, est informé des résultats et associé aux mesures correctives à mettre en place, pour l'élaboration du plan ou des actions de lutte contre la maltraitance, sur les modes d'appui et d'accompagnement et sur le livret d'accueil.

Vous pouvez vous adresser au CCU dont les coordonnées sont disponibles à l'accueil de l'établissement.

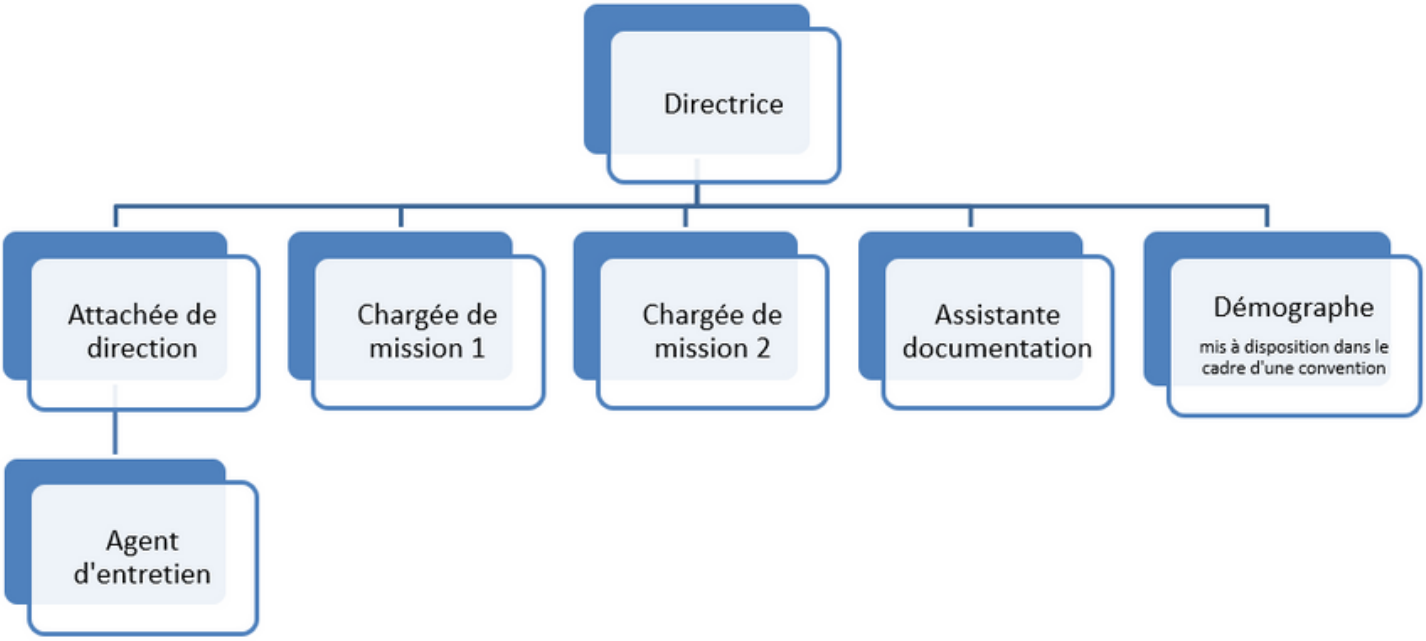
Les coordonnées du CCU : ccu@croih.fr

CONTACTS

NUMEROS UTILES

NOMS PRENOMS	FONCTION / INSTITUTION	TELEPHONE /MAIL
ADOLPHE Hélène	Directrice	0590 218200 0690 405791 helene.adolphe@croih.fr
Roberte HAMOUSIN METREGISTE	Présidente	0590 218200 secretariat.uriopss.croih@croih.fr
	Défenseur des droits	Maison de justice et du droit des Abymes Rue des Amandiers - Raizet 97139 LES ABYMES Tel.: 05 90 48 84 80 https://www.defenseurdesdroits.fr/971-guadeloupe
	Président du Conseil Consultatif des Usagers	ccu@croih.fr
	Vice Président du Conseil Consultatif des Usagers	ccu@croih.fr

ORGANIGRAMME



NOUS SOMMES HEUREUX DE VOUS ACCUEILLIR

URIOPSS/CR-OIH
Centre d'Affaires Espace Rocade
Grand-Camp
97142 Abymes
Standard : 05 90 21 82 00
Courriel : secretariat.uriopss.croih@croih.fr