



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

(Modifié le 09 Décembre 2023)

PERIODE 2023-2028

Etablissement : Centre de Ressources/Observatoire des Inadaptations et des Handicaps.

Association gestionnaire : Union Régionale Interfédérale des Œuvres et organismes Privés Sanitaires et Sociaux de Guadeloupe

TABLE DES MATIERES

Chapitre 1 - DISPOSITIONS GENERALES	3
1.1 CADRE JURIDIQUE DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT.....	3
1.2 OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	3
1.3 MODALITES D'ELABORATION ET DE REVISION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT.....	3
MISSIONS DE L'ETABLISSEMENT.....	4
Chapitre 2 DROITS ET LIBERTES	5
2.1 ARTICLE 1. DROITS ET LIBERTES.....	5
2-2 RESPECT DE LA DIGNITE, DE L'INTEGRITE, DE LA VIE PRIVEE ET DE L'INTIMITE	6
2-3 DROIT A L'IMAGE.....	6
2-4 DROIT A LA SECURITE ET A LA SURETE	6
2.5 DROIT A UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE ET DROIT A LA PARTICIPATION.....	7
2.6 DROIT A L'INFORMATION	8
2.7 DROIT A LA CONFIDENTIALITE	8
2.8 DROIT A LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	10
Chapitre 3 FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT	10
Chapitre 4 - ORGANISATION FONCTIONNELLE.....	15
4.1 LE CENTRE DE RESSOURCES-OIH MENE SES MISSIONS AUTOUR D'UN 6 DE FONCTIONS..	15
4.2 HORAIRES ET JOURS D'OUVERTURE.....	15
4.3 LE CENTRE DE RESSOURCES-OIH PEUT ETRE SOLLICITE :	16
Chapitre 5 LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE PRESTATION	18
Chapitre 6 REGLES DE FONCTIONNEMENT RELATIVES AUX COLLABORATEURS SALARIES OU MIS A DISPOSITION DU CR-OIH	Erreur ! Signet non défini.

Chapitre 1 - DISPOSITIONS GENERALES

1.1 CADRE JURIDIQUE DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement vise à définir, les modalités de fonctionnement de l'établissement social et médicosocial (ESMS) dénommé Centre de Ressources – Observatoire des Inadaptations et des Handicaps (CR-OIH). Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Ce document qui s'adresse aux personnes accueillies (usagers) au CR-OIH est établi conformément à l'article L.311.7 du Code de l'Action Sociale et des Familles, à la loi n°2002-du 2 janvier 2002 et au décret n°2003-1095 du 14 Novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement.

Le contenu du règlement de fonctionnement est encadré par les articles R.311-33 à R.311-37 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Est considéré comme personne accueillie ou usager de l'établissement tous professionnels du secteur social et médicosocial de la Guadeloupe, tous bénévoles d'associations intervenant au titre de son association (gestionnaire ou non) qui peuvent être représentant des associations d'aidants, de parents d'enfants ou d'adultes pris en charge par des professionnels au sein d'établissements ou de services du secteur, les étudiants ainsi que les chercheurs dont le sujet de recherche est en lien avec le secteur social et médicosocial et notamment le handicap.

1.2 OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Il définit les droits et les devoirs des personnes accueillies (usagers). Il contribue à améliorer la vie au sein de l'établissement et à formaliser le mode de gestion des sollicitations des usagers publics et privés. Il doit aussi permettre de définir les obligations et devoirs réciproques, nécessaires au respect des règles essentielles et au bon fonctionnement de la structure.

1.3 MODALITES D'ELABORATION ET DE REVISION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement est élaboré sous la responsabilité de la Directrice du CR-OIH.

Il est soumis à délibération du Conseil d'Administration de l'URIOPSS après consultation de l'équipe salariée et des usagers (Conseil Consultatif des Usagers). Ce règlement est fixé pour une durée de cinq ans à l'issue de laquelle il sera révisé, en respectant la même procédure que celle appliquée lors de son élaboration. Il peut, de manière anticipée, avant cette échéance, faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative de l'association gestionnaire et de la Direction en cas de modification de la réglementation, changement dans l'organisation du CR-OIH, besoins ponctuels.

Ce règlement de fonctionnement est affiché dans les locaux de l'établissement et est mis à la disposition de tous salariés, usagers, bénévoles ou personnes exerçant en libéral et intervenant dans l'établissement. Il est tenu à la disposition des autorités de tarification et de contrôle.

Toutes les personnes intervenant dans l'établissement doivent respecter le règlement de fonctionnement.

La personne accueillie (usager) atteste avoir pris connaissance des droits et des devoirs indiqués dans ce règlement. Lorsqu'une personne est accueillie dans l'établissement, elle accepte de respecter ce règlement de fonctionnement.

MISSIONS DE L'ETABLISSEMENT

Le CR-OIH a 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 réglementaire, 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
- Le volet Centre de documentation
- Les activités liées à l'amélioration de la performance de la structure

Chapitre 2 DROITS ET LIBERTES

2.1 ARTICLE 1. DROITS ET LIBERTES

L'équipe du Centre de Ressources-OIH s'engage, sous l'autorité de l'association « URIOPSS Guadeloupe » à ce que toutes les actions soient menées dans le respect des valeurs énoncées au projet associatif, conformément aux orientations et missions contenues dans son projet d'établissement et en référence à l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles et à la charte de la personnes accueillie annexée au livret d'accueil, indiquant que l'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accompagnée (usager) par les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurées les garanties suivantes :

2-2 RESPECT DE LA DIGNITE, DE L'INTEGRITE, DE LA VIE PRIVEE ET DE L'INTIMITE

La dignité, l'intégrité, la vie privée et l'intimité de chacun doit être respectée.

La laïcité est le principe qui permet le respect de toutes les croyances. Les prestations proposées tiennent compte des croyances philosophiques ou religieuses lorsque celles-ci sont compatibles avec le bon fonctionnement de l'établissement ; est prohibée en particulier toute forme de prosélytisme.

2-3 DROIT A L'IMAGE

L'établissement peut être amené à capter des images lors des événements 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.

2-4 DROIT A LA SECURITE ET A LA SURETE

Le CR-OIH est garant matière de sécurité de locaux et d'hygiène. Les professionnels de l'établissement veillent au respect de l'intégrité de leurs usagers.

Les installations techniques font l'objet de contrôles périodiques par des organismes agréés et dans le cadre de contrats de maintenance. Elles répondent aux obligations de sécurité relatives aux établissements recevant du public et à la réglementation en vigueur. La protection des personnes dans l'établissement est assurée par des moyens matériels et organisationnels (extincteurs, alarme, plan d'évacuation, etc.). Le personnel est formé et entraîné pour faire face à des situations exceptionnelles et d'urgence.

Le plan d'évacuation est affiché à l'entrée de l'établissement et des exercices d'évacuation sont effectués au cours de l'année. Afin de contribuer à la sécurité de tous, il est demandé de respecter l'interdiction de fumer dans l'établissement.

Néanmoins, l'établissement ne pourra pas être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol d'objets de valeur ou d'argent. Le vol et le racket sont strictement interdits.

Chacun a droit à la sécurité et la tranquillité. Par conséquent, la violence verbale et la violence physique sont interdites. L'introduction d'objets ou de substances dangereux est également proscrite. Toute dégradation ou transgression peut faire l'objet d'une réparation, d'une sanction ou d'une plainte aux autorités de police.

2.5 DROIT A UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE ET DROIT A LA PARTICIPATION

Il est assuré au sein de l'établissement un accompagnement individualisé de qualité adapté aux besoins identifiés et partagés par les usagers. L'accompagnement mis en place tient ainsi compte des attentes de l'usager mais aussi des moyens attribués à l'institution pour sa mise en œuvre.

Les modalités d'accompagnement sont co-construites par les professionnels et l'usager, en concertation.

Dès la première demande, les besoins de l'usager sont évalués par l'équipe en charge d'y répondre et sont réévalués si nécessaire tout au long de l'accompagnement.

L'équipe ouvre un dossier de demande et recherche des réponses aux attentes des usagers. Ce dossier reste ouvert jusqu'à transmission d'une réponse.

Lorsque que le traitement du dossier l'impose, des ressources externes sont sollicitées à condition que les moyens disponibles et mobilisables au sein de la structure le permettent. En tout état de cause, l'usager est informé de la démarche externalisée réalisée pour répondre à sa demande ou de l'impossibilité pour la structure de répondre à ses attentes, faute de moyens matériels ou ressources humaines insuffisantes. Son anonymat est maintenu sauf s'il autorise que des informations soient utilisées pour le traitement de sa demande.

A chaque fois, l'établissement a l'obligation d'expliquer l'accompagnement proposé à l'usager.

Conseil Consultatif des Usagers

L'usager a la possibilité de participer au Conseil Consultatif des Usagers qui est un lieu d'écoute qui favorise la participation des personnes accueillies à la vie de l'établissement. Les membres représentants élus du conseil se réunissent au moins 3 fois par an et sont élus pour 3 ans. Cette instance permet de débattre de sujets en rapport avec l'organisation et le fonctionnement de l'établissement : « l'organisation intérieure, les activités, l'animation du site, les projets de travaux et d'équipements, l'affectation des locaux, l'entretien des locaux, les fermetures annuelles, les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge, le projet d'établissement, le règlement de fonctionnement ».

Les modalités d'établissement et de délibération des comptes rendus de séance des CCU sont décrites dans le règlement intérieur de ce Conseil, consultable sur simple demande.

Adresse mail de contact : ccu@croih.fr.

Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire ou une enquête de satisfaction anonyme est mis en place afin de récolter les avis des usagers de la structure. Cette enquête format papier ou à remplir en ligne permet également de recueillir des observations ou des suggestions d'amélioration. Les résultats de cette enquête sont présentés en CCU. L'établissement peut améliorer son organisation en fonction des résultats.

Entretien avec la Direction

Tous les usagers peuvent s'il le souhaite prendre rendez-vous avec la Direction pour lui exposer une situation liée à la qualité de son accompagnement.

2.6 DROIT A L'INFORMATION

La charte des droits et libertés de la personne accueillie est élaborée par les ministères compétents, elle est annexée au livret d'accueil et affichée dans les locaux, bien qu'elle ne traite pas des usagers accueillis.

2.7 DROIT A LA CONFIDENTIALITE

Chacun a un droit d'information, d'accès, de rectification de son dossier le concernant, ainsi qu'à la confidentialité de celui-ci.

Les dossiers traités sont relatifs à l'identité et aux coordonnées (commune de résidence, mail, téléphone) du demandeur, le cas échéant à son employeur (quand l'information est librement et volontairement donnée), le poste ou la fonction occupés, le service d'appartenance, son niveau de formation, le diplôme ou la formation souhaitée et aux demandes, attentes et besoins, selon les cas.

Aucune information médicale n'est ni demandée ni collectée.

Chaque usager peut consulter son dossier sur demande écrite adressée au directeur.

Tous les professionnels sont soumis au secret professionnel (article 226-13 du code pénal).

Par exception, les professionnels sont amenés à échanger ou communiquer des informations à caractère personnel concernant les usagers dans l'un des quatre cas suivants :

- Lorsque le professionnel usager autorise la levée de l'anonymat pour traiter sa demande

Le Centre de Ressources-OIH a développé un certain nombre de partenariats utiles et complémentaires à ses ressources internes. L'élaboration d'un projet d'accompagnement, du traitement d'une demande nécessite parfois l'intervention de plusieurs professionnels autres que ceux de l'équipe du Centre de Ressources-OIH.

Cela suppose un partage d'informations entre les professionnels concernés par la situation d'un même demandeur lorsque ceux-ci le pensent nécessaire et pertinent au regard des objectifs fixés et sous réserve des obligations légales régissant les règles de confidentialité. L'usager est averti à l'avance du partage d'informations.

- Lorsque la réglementation autorise le partage d'information pour les besoins d'accompagnement,
- Lorsque les professionnels de l'établissement ont une obligation de révéler (dénonciation de crime, signalement d'un acte de maltraitance, non-assistance à personne en danger),
- Lorsque les professionnels de l'établissement sont tenus par la loi de communiquer les informations aux autorités judiciaires.

2.8 DROIT A LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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.

Le CR-OIH 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).

Chapitre 3 FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

L'hébergement du Centre de Ressources-OIH et de ses services

Le Centre de Ressources-OIH est installé au rez-de-chaussée d'un immeuble collectif, en R+1, à usage de bureau administratif accueillant différents services ; sis au Centre d'Affaires Espace Rocade Grand-Camp 97142 LES ABYMES.

Configuration du local

Les services du Centre de Ressources-OIH sont disposés selon la configuration suivante :

- 6 bureaux,

- 2 salles de réunions,
- Un espace aménageable pour l'attente et une consultation assise sans poste informatique
- 1 salle de documentation (avec bureau)
- 1 espace aménageable pour consultations sur postes informatiques,
- 1 coin cuisine,
- 4 blocs sanitaires ; dont 2 adaptés aux personnes en situation de handicap.

Affectation des locaux

Locaux à usage collectif recevant du public

- Une salle pour documentation d'une surface de 36 m² ; recevant du public
- Quatre salles de réunions ou de rencontres professionnelles ; dont :
 - une d'une surface de 58 m², pouvant accueillir 61 places assises,
 - une d'une surface de 23 m² d'une capacité de 20 places assises,
 - une surface de 21 m² d'une capacité de 8 places assises,
 - un espace aménageable pour consultation sur écrans informatiques (1 écran disponible et 3 autres en projet).

En dehors de l'accueil habituel des usagers de l'établissement, l'utilisation des locaux à usage collectif par des personnes extérieures au service ne peut se faire que sur décision de la Direction après demande préalable.

Les espaces collectifs sont équipés et aménagés par l'établissement.

Chacun est tenu de respecter les locaux et le matériel collectif.

En cas de détérioration du matériel collectif, une participation financière à la réparation ou au remplacement du matériel pourra être demandée.

La mise à disposition des locaux pour une activité qui ne serait organisée ou coorganisée avec l'établissement, est soumise à conventionnement. Les personnes accueillies sont alors considérées comme des usagers de la structure.

Cette mise à disposition se fera dans le respect d'un protocole qui prévoit les conditions suivantes :

- les demandes doivent être formulées par écrit, au moins 15 jours à l'avance,
- L'utilisation ne peut se faire que les jours et heures d'ouverture de l'institution (sauf accord particulier),

- L'interdiction de fumer ou de vapoter
- L'interdiction de manger dans les locaux, non prévus à cet effet (sauf accord particulier)
- Le matériel du CR-OIH ne doit pas être détérioré
- Les salles doivent être restituées dans le même état de propreté et d'agencement initial.

Le non-respect de ces dispositions pourra entraîner la suppression de toute mise à disposition future et la réparation financière pour les dégâts occasionnés.

Locaux affectés aux activités des salariés

- Un bureau de 16 m² ; affecté à l'Accueil / Attachée de Direction.
- Deux bureaux pour un total de 35 m² ; affectés à la Direction.
- Deux bureaux pour une surface totale de 45 m² ; affectés aux Chargés de missions.
- Une salle de 36 m² ; affecté à la documentaliste et aux lignes d'ouvrages et autres documents.

Les usagers doivent être autorisés ou accompagnés par un professionnel de l'établissement pour accéder aux bureaux.

Toutes les activités développées ; tant par les salariés que les usagers, sont couvertes par une assurance en responsabilité civile.

Accessibilité des bureaux aux personnes à mobilité réduite

Les bureaux du Centre du Ressources-OIH sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et un parking attenant, dispose de places réservées.

Communications téléphoniques et Internet

L'utilisation du téléphone portable doit rester conforme au respect de la vie collective. L'établissement n'est pas responsable de la perte éventuelle du mobile ou de tout autre équipement des usagers.

L'établissement dispose du wifi mais l'accès est réservé à la consultation documentaire ou afin d'organiser des visioconférences dans les salles de réunion.

Respect de la vie collective

Les usagers ainsi que les salariés doivent respecter les règles de vie collective au sein du service.

- Interdiction de fumer dans les locaux du service.
- L'accès aux bureaux n'est autorisé qu'aux usagers et sur l'invitation d'un membre du personnel.
- L'accès aux locaux est interdit aux animaux sauf chiens d'aveugles.
- Une tenue vestimentaire correcte est exigée.

Comportement civique

Dans toutes circonstances, salariés et usagers doivent cultiver le principe du bien vivre ensemble, faire preuve de tolérance mutuelle.

Ils doivent adopter un comportement respectant les personnes et les biens.

Il conviendra notamment de s'abstenir:

- de proférer des insultes ou des obscénités,
- d'avoir un comportement addictif (alcool, drogue, tabac, etc.),
- d'agresser verbalement ou physiquement les autres personnes,
- de dérober le bien d'autrui,
- de dégrader volontairement les locaux ou les installations,
- de faire entrer des personnes non autorisées dans les locaux du service.

Toute infraction sera immédiatement signalée à la direction qui jugera, avec discernement et en tenant compte de la situation de la personne à l'initiative de l'acte, des suites qui devront y être données (sanctions administratives, disciplinaires ou judiciaires).

Responsabilité civile

Une assurance collective responsabilité civile, contractée par l'établissement, couvre l'ensemble des utilisateurs des locaux. Elle garantit les accidents causés aux personnes accueillies elles-mêmes ou aux tiers par le fait soit du personnel, soit du matériel ou des immeubles.

Sécurité

Les locaux du Centre de Ressources-OIH ont fait l'objet d'un contrôle du service de sécurité communale.

- **Mesures relatives à la sûreté 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).

- **Consignes de sécurité**

Par mesure de sécurité, il est interdit de modifier les installations électriques existantes, d'utiliser tout appareil à carburant liquide, solide, gazeux.

Pour les mêmes raisons, l'utilisation d'appareils électriques autres que ceux prévus par l'établissement est soumise à la réglementation en vigueur.

L'utilisation de multiprises et d'appareils électriques est réglementée (seules les multiprises à interrupteur sont autorisées / les appareils électriques sont soumis à l'autorisation de la direction).

En cas de dysfonctionnement d'un équipement mis à disposition de l'utilisateur ou du partenaire institutionnel, un professionnel du CR-OIH doit être immédiatement informé.

- **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.

Affichages informatifs :

Sont affichés les numéros d'urgence :

- Les urgences médicales (SAMU: 15, Pompiers: 18),
- La déclaration d'une infection ou d'une épidémie (ARS, médecine du travail),
- Les dégâts des eaux (pompiers: 18)
- L'incendie (pompiers: 18, procédure d'évacuation),
- La panne électrique (EDF).

Chapitre 4 - ORGANISATION FONCTIONNELLE

Le fonctionnement du Centre de Ressources-OIH s'organise dans le respect du code du travail, de la convention collective du 15 mars 1966 et autres directives prises par les organismes de contrôle et de tarification.

4.1 LE CENTRE DE RESSOURCES-OIH MENE SES MISSIONS AUTOUR DE 6 FONCTIONS.

- La fonction de Direction
- La fonction d'Accueil et d'Assistance auprès de la Direction
- La fonction de Chargé de Missions
- La fonction de Documentation
- La fonction de Gestion et de Comptabilité
- La fonction de Services Généraux

4.2 HORAIRES ET JOURS D'OUVERTURE

Horaire de travail

L'établissement est ouvert :

- Lundi, mardi et jeudi de : 8h à 13 h et de 14 h à 17h.
- Mercredi : 7h30 à 13h.
- Vendredi de : 8h à 13h30.

Pour d'évidentes raisons de sécurité et de confidentialité, l'usage des locaux est strictement réservé aux personnels du service.

Horaire de réception

L'accueil du public se fait, sauf exception :

- Lundi, mardi et jeudi de 8h à 12h et de 14h à 17h.
- Mercredi et vendredi de 8h à 12h.

Horaire de réception à la documentation

Le service de documentation est ouvert :

- Lundi, mardi et jeudi de : 8h30 à 12 h et de 14 h à 16h.
- Mercredi et vendredi de : 8h30 à 12h.

L'accueil se fait aux heures d'ouverture et la prise en charge des usagers se fait sur rendez-vous.

L'accueil téléphonique

L'accueil téléphonique se fait :

- Lundi, mardi et jeudi de 8h à 12h et de 14h à 17h.
- Mercredi et vendredi de 8h à 12h.

La fermeture les jours fériés et chômés

Le service est fermé les jours fériés et chômés suivants :

- Le Jour de l'an
- le Mardi gras
- le Mercredi des cendres
- la Mi-carême
- le Vendredi saint
- le Lundi de pâques
- la Fête du travail
- la Victoire de 1945
- Ascension
- l'Abolition de l'esclavage en Guadeloupe
- la Pentecôte
- le Lundi de Pentecôte
- la Fête nationale
- Victor Schœlcher
- Assomption
- la Toussaint
- la Fête des défunts
- l'Armistice de 1918
- la Noël
- Des fermetures des locaux sont par ailleurs opérées durant les congés annuels. L'information relative à la fermeture des services durant ces périodes est disponible à l'accueil et sur le site Internet de l'établissement.

4.3 LE CENTRE DE RESSOURCES-OIH PEUT ETRE SOLLICITE :

Sur saisine des Autorités de tarification et de contrôle

Pour :

- L'obtention d'informations
- La réalisation d'études, de schémas, d'orientations prospectives, d'audits, de projet, d'accompagnement de structures en prise à des difficultés diverses.

Chacune de ces saisines seront formalisées à travers un écrit (compte-rendu de réunion, mail, courrier simple ou Lettre Recommandée avec Accusé de

Réception, une fiche projet ou une fiche action transmise ou validée avant traitement.

Sur demande de professionnels d'associations et de partenaires du champ social et médico-social

Pour :

- L'accès à la documentation correspondante à ses demandes, ses besoins ou ses attentes
- l'obtention d'informations,
- de conseils ou d'appui technique,
- d'accompagnement de projet,

Chacune de ces demandes sera « contractualisée », une fiche action sera créée pour en effectuer le suivi. Certaines demandes émanant d'institution pourront faire l'objet d'un conventionnement lui-même générant des fiches actions.

Sur demande de chercheurs et/ou d'étudiants.

Ces demandes donneront lieu à un entretien portant sur l'objet et le contenu de la demande. Une fiche action sera rédigée pour effectuer le suivi des demandes de ces usagers.

En cas d'impossibilité de répondre à la demande, le dossier sera clôturé par une réponse à l'utilisateur si la demande n'a pas été ouverte et un mail dans le cas contraire.

Accès à la documentation

Le service de documentation met à disposition des étudiants, des chercheurs et des professionnels du secteur, une ligne d'ouvrages, revues ; périodiques et autres documents (littérature grise...).

Ils pourront être consultés sur place mais ne peuvent pas être empruntés.

Un poste de consultation inter et intra net est mis leur disposition pour consulter les ressources dématérialisées.

Pour les consultations, un rendez-vous doit être convenu avec le service de documentation, afin d'aménager un temps de recherche des documents réclamés.

Chapitre 5 LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE PRESTATION

Le délai de réponse pourra varier selon les demandes, les situations et la charge de travail de l'équipe. De manière générale les demandes émanant des autorités de tarification sont priorisées lorsqu'ils en font la demande.

La démarche en étapes

Dans-tous les cas, le Centre de Ressources-OIH :

- 1^{ère} accusera par mail, réception de la demande écrite
- 2^{ème} : ouvrira un dossier d'usagers y compris sous forme de fiche action sur le logiciel/formulaire dédié
- 3^{ème} 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.
- 4^{ème} 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
- 5^{ème} Précisera, le cas échéant, les étapes intermédiaires de réalisation et mettra en œuvre l'appui, l'accompagnement, la prestation, ...
- 6^{ème} suggèrera une solution alternative et/ou clôturera la demande

Le respect mutuel des engagements pris.

Le Centre de Ressources-OIH, comme les commanditaires, s'engagent à respecter les actions/projets mises en œuvre, négociées et arrêtées dans le cadre des conventionnements en adoptant une attitude civique à l'égard des uns des autres ; ainsi, par exemple, chacune des parties engagées dans la réalisation d'un projet s'engagera à prévenir l'autre en cas d'absence, à respecter les délais d'exécution fixés, à signaler tout changement remettant en cause le projet établi et donc le contrat.

Le Conseil Scientifique

La convention portant création du Centre de Ressources-OIH prévoit d'associer des personnalités ès-qualité, aux méthodes de réalisation de prestations par la mise en place d'un Conseil Scientifique.

Ce conseil est un lieu consultatif, d'écoute, d'expression, d'interrogation et d'orientation sur les études, les enquêtes et les recherches effectuées par la structure.

Annexe 1 : Règlement intérieur du CCU