



CENTRE D'ACCUEIL POUR FEMMES BROCHURE D'INFORMATION

Si vous devez passer un certain temps au centre d'accueil pour femmes et enfants du CAW De Papaver, il est probable que vous vous posez beaucoup de questions. Cette brochure peut vous informer et vous servira encore lors de votre séjour au centre. Si tout n'est pas clair, demandez des explications au personnel ou à une autre résidente. Nous sommes là pour vous aider.

Les assistantes du centre d'accueil

Qui réside ici ?

Dans cette maison résident aussi bien des femmes avec ou sans enfants, chacune avec son caractère et ses problèmes personnels. A toutes ses femmes sans abri nous voulons donner l'occasion de se sentir à l'aise et le temps pour réfléchir et prendre des décisions concernant leur avenir.

Quoi offre le centre d'accueil pour femmes ?

Selon votre situation personnelle, nous vous proposons :

- un logement temporaire.
- de l'aide individuelle et en groupe
- de l'aide sur le plan administratif et financier
- de l'aide dans la recherche d'un emploi ou passe temps appropriés
- l'apprentissage d'une indépendance
- la préparation pour aller habiter seule ou avec les enfants
- l'éventuelle amélioration des relations familiales et amicales
- une aide individuelle pour les enfants et de l'aide dans l'éducation de ceux-ci

Comment se passe l'insertion ?

Chaque candidate peut formuler sa demande, par téléphone, par écrit ou en s'adressant personnellement au service. Nous vous demanderons votre nom, votre âge et votre adresse actuelle. Ensuite nous vous inviterons à un entretien d'accueil dans lequel nous ferons plus ample connaissance. L'assistante vous posera des questions au sujet de vos problèmes et de vos intentions. Avec ces données, nous pourrons voir si une insertion est bien la bonne solution.

Ensuite nous vous présenterons le fonctionnement du centre et nous vous demanderons si vous êtes d'accord avec le contrat de séjour du centre. Des accords personnels pourront être formulés à ce moment.

Si la situation est très urgente, vous pouvez vous installer immédiatement.

A quoi s'attendre ?

A l'insertion vous serez présentée à toutes les personnes de l'équipe et à vos cohabitantes. Ensuite nous ferons avec vous le tour de la maison.. Vous verrez votre chambre et vous recevrez une clef de votre chambre et de la porte d'entrée. Nous essayons toujours de prévoir une chambre individuelle pour les mamans, avec leurs enfants. En présence d'une assistante sera faite l'inventaire de la chambre, qui sera contrôlé lors de votre départ. En même temps vous recevrez une trousse de bienvenue avec essuie-mains, gant de toilette, savon, dentifrice, brosse à dents, déodorant. Nous prévoyons également une trousse pour les enfants. Au centre vous pourrez employer la machine à laver et le sèche-linge. La mise en marche sera expliquée par une des assistantes. Couettes et enveloppes de couette seront également à votre disposition. Le jour de votre insertion, l'agent de quartier sera informé de votre arrivée. Nous avons également beaucoup d'attention pour les enfants, qui se sentent souvent désorientés par la nouvelle situation. Chaque mercredi nous organisons des activités pour eux et nous disposons également d'une salle de jeux .

Qui travaille au centre ?

Une équipe de 4 assistantes vous aideront, chacune à sa façon, à résoudre vos problèmes et veilleront à faire régner une ambiance agréable. C'est leur intention de vous faire sentir chez vous au centre.

Pendant des entretiens individuels avec votre assistante, on réfléchit sur les divers problèmes et on essaie ensemble de trouver des solutions appropriées. (p.e. revenus, voir si des démarches judiciaires doivent être faites, problèmes du passé, solitude, déception, éducation de vos enfants).

Vous aurez aussi de l'aide en tout ce qui concerne tâches ménagères.

Nous nous occupons également des enfants, en entente avec les mamans. Nous organisons des activités, supervisons les activités scolaires et soutenons les mamans lorsqu'elles rencontrent des problèmes dans l'éducation des enfants.

Une fois par semaine une bénévole fait des courses pour le centre ou remplit d'autres tâches.

En plus il y a régulièrement des stagiaires en formation qui espèrent apprendre plus sur le métier.

Les assistantes forment une équipe et sont toutes responsables du bon fonctionnement du centre d'accueil

Comment se déroule une journée au centre ?

Les assistantes arrivent à 8h30. Le lundi et vendredi à 9 heures commence la réunion des résidentes dans laquelle seront réparties les tâches ménagères et sera rédigé le menu pour la semaine. Tout l'avant midi sera consacré au ménage : courses, nettoyage, préparation du repas, ... Ensuite, chacun met en ordre son dossier administratif avec son assistante personnelle.

A 12 heures on mange ensemble. La responsable de la cuisine prépare le dîner. Une fois fini de manger, on fait la vaisselle et on nettoie la cuisine et la salle à manger .

Dès 13h30 vous êtes libres et vous pouvez quitter le centre.

La vie en groupe

Pour rendre agréable la vie en groupe, il existe un contrat de séjournement qui doit être respecté par chacun. La vie en groupe peut engendrer des problèmes et pour éviter cela nous prenons le temps pour résoudre d'éventuels conflits. Toutes les choses que vous trouvez importantes pourront être discutées lors des réunions le lundi après-midi à 14h. Nous y repassons la semaine qui est passée et organiserons éventuellement des activités pour les semaines à venir .

Nous donnons également beaucoup d'attention à l'hygiène personnelle. Se laver quotidiennement et se changer régulièrement de vêtements sont une exigence du centre. Si les assistantes remarquent des problèmes à ce sujet, la personne en question sera réprimandée. La propreté et l'ordre dans les chambres à coucher seront contrôlés. Nous attendons de vous que vous aériez votre chambre à temps et que vous laviez régulièrement vos draps.

Chacun peut donner son avis lorsque le menu est établi. Nous donnons beaucoup d'importance à ce que le menu soit assez varié, avec de la nourriture fraîche et saine.

L'assistance personnelle

On met à jour l'administration. On ouvre, avec le service social, un dossier personnel. Ce dossier comprend un formulaire du premier entretien et une fiche personnelle, où toutes vos coordonnées et votre évolution seront notées. Ensemble, nous rassemblons aussi tous vos documents et administration personnels, pour que vous appreniez à gérer vos papiers. Si nécessaire, on travaille ensemble avec d'autres services.

Chaque résidente au centre est sous administration budgétaire. Ceci signifie que toutes les transactions bancaires sont faites par le centre même. Un compte en banque sera ouvert à votre nom, avec une procuration de l'assistante. Vous-même ne pouvez retirer ou déposer de l'argent. Toutes les transactions financières seront discutées avec votre assistante personnelle. Si nécessaire, nous demandons l'intervention d'un médiateur de dettes. Ensemble nous pouvons faire une liste des factures non-payées et rédiger un plan de remboursement.

Lors de votre arrivée au centre, on vous demandera votre accord avec cette manière de gérer vos finances. Selon votre situation financière on fixera le montant de votre argent de poche. En première instance, vos revenus serviront à payer votre facture de séjour du CAW De Papaver. Le solde sera épargné ou dépensé raisonnablement, toujours en accord avec l'assistante. Il pourra servir éventuellement à payer les crédateurs.

Une fois par mois nous évaluerons l'ensemble de votre situation financière.

Les frais de séjournement

Dans le prix journalier que vous payez au centre (indexé), sont compris le loyer, l'utilisation de tous les accommodations et locaux, les frais d'énergie, la nourriture et boissons et une trousse de bienvenue.

A la fin du mois on facture votre séjour à partir du nombre de jours que vous avez résidé au centre et des frais divers. Ces frais peuvent être : argent de poche, frais médicaux, frais de déplacement et éventuellement des frais urgents et indispensables.

La fin de votre séjour

Pendant votre séjour on essaye de vous préparer à votre départ du centre. Lorsque vous quittez volontairement le centre, on met tout en ordre pour que vous puissiez débiter dans les meilleures conditions possibles.

On cherche ensemble un logement adéquat et payable. En plus on établit un plan budgétaire pour que tout soit clair en ce qui concerne les paiements mensuels à faire. Si vous le désirez, on vous met en contact avec les services qui pourront vous aider, une fois partie du centre.

Lors de votre départ on met de nouveau l'agent de quartier au courant.

Description du bâtiment

Le centre d'accueil pour femmes et enfants est situé au centre de Ypres, Veemarkt 1. Il y a place pour 10 femmes et enfants. Le premier étage comporte 4 chambres : 2 grandes pour des mamans avec leurs enfants, 2 petites pour 2 adultes. Tout dépend de la constitution du groupe. En plus il y a une salle de bain commune et 1 toilette.

Au rez de chaussée toutes les pièces sont communes : salle à manger, salon, cuisine et toilette. Il y a une petite cours avec quelques jeux pour enfants et un grand bac de sable. Vous pouvez vous mettre dehors quand il fait beau. Nous disposons aussi d'une salle de jeux pour les enfants. Il y a 2 bureaux pour le personnel. Un certain nombre de mesures ont été prises pour garantir la sécurité. On a installé une échelle de secours et des détecteurs d'incendie. Les sorties de secours sont bien visibles. Toutes les chambres sont munies de détecteurs de fumée et pour cela il est strictement interdit de fumer à l'intérieur. On fume uniquement au garage ou dans la cours..

Application du secret professionnel et loi sur la vie privée

En tant que Centre d'Aide Sociale Générale, nous devons respecter strictement la réglementation ci-dessous concernant l'acquisition, l'utilisation et la transmission d'informations de notre clientèle :

- la loi du 11/12/98 pour protection de la vie privée par rapport au traitement de données personnelles
- Article 458 de la loi pénale concernant le secret professionnel
- Article 8 du Traité Européen des Droits de l'Homme 'chacun a droit au respect de sa vie privée

En tant que client du CAW on vous informe dès le début sur la manière dont fonctionne le centre en ce qui concerne l'acquisition, l'utilisation et la transmission d'informations de notre clientèle. On vous demandera chaque fois votre autorisation pour ouvrir un dossier et pour traiter vos données. Pour vous aider, des assistantes sociales vous poseront des questions et vous leur donnerez des informations personnelles. Elles se limiteront à vous demander des informations relevantes et nécessaires.

Nous gardons votre dossier en lieu sûr. Nous échangerons vos données uniquement avec des collègues liés au secret professionnel. On vous informera au sujet des collègues qui auront droit de consulter votre dossier et qui seront présents aux réunions ou votre dossier sera discuté. Vous avez droit de consulter votre propre dossier et vous pouvez exiger d'adapter des données. Demander ou transmettre de l'information à autrui n'est possible qu'avec votre accord. Vous pouvez refuser. L'assistante discutera avec vous des éventuelles conséquences.

La directrice du centre est la responsable finale.

Vous pouvez la contacter à l'adresse suivante :

<p>Caroline Schaek Maloulaan 43, 8900 Ieper ☎ 057/22.09.29</p>

Vous n'êtes pas contente de notre prestation d'aide ou de service?

Parlez en premier lieu directement avec l'assistante avec qui vous entretenez contact. Souvent, l'on résout des problèmes le plus rapidement et facilement en parlant directement avec les gens qui sont impliqués. Si cela est impossible ou si vous estimez que c'est difficile, vous pouvez faire appel au règlement des plaintes. Il existe un règlement de plaintes identique au sein de tous les CAW en Flandre. Des gens non directement impliqués dans le problème traiteront votre plainte et chercheront une solution avec vous. Ainsi nous voulons rétablir votre confiance en notre centre et nous pourrions tirer des leçons des erreurs commises par nous.

Pourquoi introduire une plainte ?

- Afin de rectifier quelque chose
- Afin d'être mieux aidé vous-même
- Pour faire en sorte que d'autres clients seront mieux aidés dans l'avenir

Les plaintes sont acceptées si :

- Elles sont pourvues de votre nom et adresse. Des plaintes anonymes ne seront pas acceptées.
- Elles sont introduites au plus tard un an après qu'il a été mis terme à l'aide, ou plus tôt bien entendu
- Elles ne sont pas encore en traitement, à moins qu'il y ait de nouveaux faits
- Elles ne sont pas introduites auprès d'un tribunal

Comment introduire une plainte ?

1. Vous introduisez un formulaire de plaintes auprès de la direction. Vous trouverez ce formulaire dans le couloir. Si vous avez besoin d'aide pour remplir ce formulaire, vous pouvez demander à la direction qu'elle vous donne un coup de main. Le numéro de téléphone de la direction se trouve sur le formulaire. C'est là que vous pouvez appeler la direction ou son représentant pendant les heures de bureau.
2. Vous envoyez le formulaire de plaintes à la direction (adresse mentionnée dans le formulaire) ou vous le remettez au service avec lequel vous entretenez contact.
3. La direction ou un médiateur vous contactera
4. Dans les 8 semaines à venir, vous recevrez le formulaire de plaintes avec une proposition de solution.

Et si vous n'êtes toujours pas contente ?

1. Si la solution proposée par la direction ne vous plaît pas ou si la direction estime qu'elle ne doit pas traiter la plainte et que vous n'êtes pas d'accord, vous pouvez réintroduire la plainte auprès d'une commission de plaintes.
2. Dans le mois après la proposition/réponse de la direction, vous devez envoyer une lettre avec une copie du formulaire de plaintes à la commission de plaintes. Dans la lettre, vous expliquez pourquoi vous n'êtes pas contente avec la solution proposée par la direction.
3. Vous pouvez contacter la commission de plaintes sur la même adresse que la direction. La commission est surtout composée de personnes n'ayant rien à voir avec le CAW. Le directeur ne fait certainement pas partie de la commission de plaintes.
4. La commission vous contactera à nouveau et vous rendra un conseil final dans les 9 semaines
5. La direction vous fait savoir ce qu'elle fera avec le conseil de la commission. La direction ne peut déroger au conseil de la commission que si elle explique par écrit.

Vous pouvez vous faire assister lors de l'introduction d'une plainte

Vous pouvez toujours faire appel à une personne de confiance. C'est vous qui choisissez cette personne de confiance (ami, amie, famille, ecclésiastique, prestataire d'aide en dehors du CAW...). Votre personne de confiance peut vous assister dans tous les contacts concernant votre plainte.