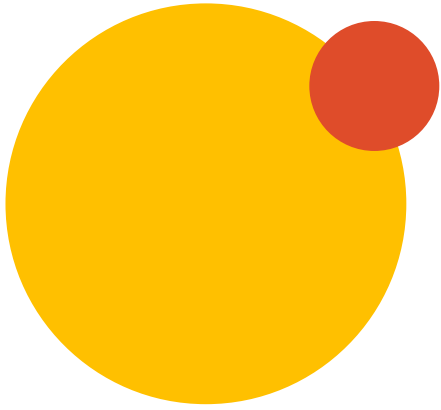




EMP

EXTERNAT
MÉDICO-PÉDAGOGIQUE





BIENVENUE

À L'EMP de Fontenay-sous-Bois

Votre enfant va être accueilli cette année à l'Externat médico-pédagogique (EMP) de Fontenay-sous-Bois.

Nous mettons à disposition ce livret d'accueil qui vous servira de guide tout au long du parcours de votre enfant.

Ce livret d'accueil est conçu pour vous faire découvrir le fonctionnement de notre établissement et vous présenter vos droits.

L'équipe de l'EMP est mobilisée afin que la prise en charge de votre enfant soit ajustée à ses potentialités et besoins. Parents et enfants sont associés à la construction du projet de soins.

Nous sommes disponibles pour répondre à toute interrogation concernant la prise en charge de votre enfant au sein de notre établissement.

Cécile COLAS
Directrice



SOMMAIRE



NOUS CONNAÎTRE

- Présentation de l'EMP 05
- Nos missions 06
- L'équipe 07



L'ACCOMPAGNEMENT

- Le processus d'admission 08
- La personnalisation de la prise en charge 09
- Les axes de la prise en charge 10
- Un accompagnement vers l'avenir 12
- La fin de la prise en charge 14
- La participation des enfants et leur famille 16
- Un accompagnement social 17
- L'organisation de l'accompagnement 18



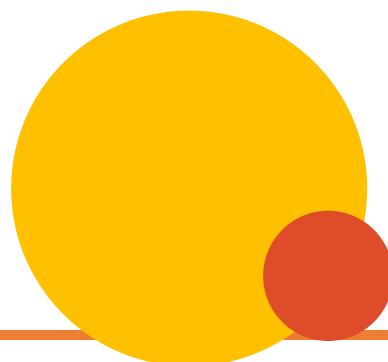
VOS DROITS ET LIBERTÉS

- Notre engagement en matière de bientraitance 19
- Les droits et libertés des enfants et de leur famille 20



INFORMATIONS PRATIQUES

- Nos partenaires 22
- Informations complémentaires 23
- Accès à l'EMP 24





PRÉSENTATION DE L'EMP

L'ASSOCIATION GESTIONNAIRE

L'EMP est géré par l'association UDSM (Union pour la Défense de la Santé Mentale), créée en 1959 et reconnue d'utilité publique en 1972. Elle gère une vingtaine d'établissements et services (sociaux, médico-sociaux et sanitaires) implantés dans l'Est parisien.

L'HISTOIRE DE L'ÉTABLISSEMENT

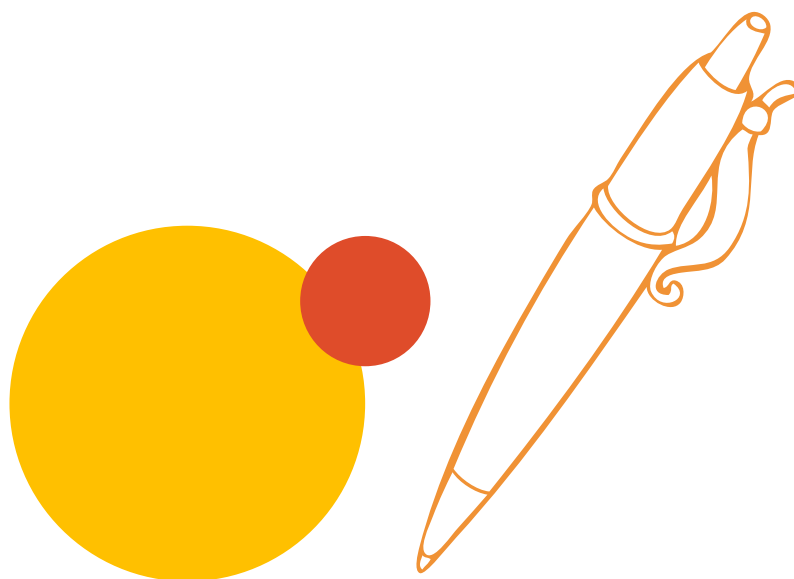
L'EMP est un établissement relevant du secteur médico-social qui a été créé en 1967 sous l'impulsion du secteur de pédopsychiatrie du Val-de-Marne.

Depuis sa création, l'EMP a pour fondement trois axes : éducatif, thérapeutique et pédagogique. Notre pratique s'appuie sur des méthodes psychopédagogiques actives (Montessori...) et des prises en charges thérapeutiques.

LE FINANCEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

L'établissement est lié par convention avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), et permet la prise en charge à 100% des enfants accompagnés.

Une participation financière pourra être demandée aux familles dans le cadre d'activités spécifiques (séjours thérapeutiques etc).





NOS MISSIONS

Notre établissement est un lieu vivant dont **la mission s'engage autour du soin, de l'éducatif et de la pédagogie.**

Il reçoit, en externat, 110 enfants de 5 à 16 ans souffrant de troubles de la personnalité, de la relation, du langage et des apprentissages avec ou sans aspect déficitaire associé.

L'accueil s'organise autour d'une **prise en charge globale, à temps plein ou à temps partiel.**

La multidisciplinarité de l'équipe favorise l'éducation, l'instruction et les soins pour des enfants et adolescents dont la souffrance psychique est préjudiciable à la poursuite de la scolarité dans des conditions classiques.

Notre projet s'appuie sur des pratiques thérapeutiques pluridisciplinaires fondées sur l'approche psychanalytique et les pédagogies actives.

Pour chaque enfant accueilli, nous travaillons à identifier ses difficultés de façon à construire avec lui et ses parents, un projet de soins personnalisé, en tenant compte de la singularité et des limites de chacun.

Ce projet a pour objectif d'engager ou de soutenir un processus de structuration de la personnalité favorisant les liens aux autres, l'accès aux apprentissages et à l'autonomisation.

Afin de respecter l'engagement initial avec l'enfant et ses parents, l'institution utilise tous les moyens appropriés pour le développement de la personnalité de l'enfant.

L'observation, l'écoute de l'enfant, l'étude de ses possibilités, de ses besoins et de ses souffrances sont pour nous le support des échanges avec lui et ses parents.



Le cadre de l'EMP offre à l'enfant des repères stables, permanents et sécurisants.

Il favorise son épanouissement et sa construction dans une dynamique où les notions de progression individuelle et d'ambiance institutionnelle en sont les fondements.



L'ÉQUIPE

Le projet individualisé de chaque enfant est construit dans toutes ses dimensions médicale, psychothérapeutique, éducative, pédagogique et sociale par une équipe pluridisciplinaire.

ÉQUIPE DE DIRECTION

- Directeur(rice)
- Directeur(trice) adjointe
- Médecin responsable
- Chef(fe)s de service éducatif
- Responsable administratif(ve)

ÉQUIPE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE

- Psychiatres
- Médecin somaticien
- Psychologues
- Psychothérapeutes
- Orthophonistes
- Psychomotricien(e)s
- Infirmier(ère)

- Educateur(rice)s spécialisé(e)s
- Educateur(rice)s de jeunes enfants
- Educateur(rice)s d'ateliers
- Personnels éducatifs/accompagnateur(rice)s de navette
- Professeur(e) d'éducation physique et sportive

ÉQUIPE SOCIALE

- Assistant(e)s de service social

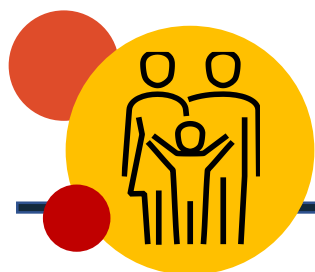
ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

- Secrétaire(s) médicale(s)
- Secrétaire comptable
- Secrétaire administratif(ve)

ÉQUIPE TECHNIQUE

- Professionnel(le)s service de restauration
- Agents d'entretien
- Linger(ère)
- Professionnel(le) service technique/entretien réparation





LE PROCESSUS D'ADMISSION

L'admission peut s'engager pour tout enfant âgé de 5 à 12 ans souffrant de troubles de la personnalité, de la relation, du langage et des apprentissages avec ou sans aspect déficitaire associé, qui ne peut bénéficier totalement d'un milieu scolaire ordinaire, ni de soins suffisants en ambulatoire.

L'établissement reçoit des enfants résidants dans le département du Val-de-Marne et départements limitrophes. Une priorité est accordée aux enfants habitant les communes comprises dans les inter-secteurs pédopsychiatriques 1 et 2 du Nord-Est du Val-de-Marne.

L'admission est conditionnée par l'adéquation entre les troubles présentés et les prises en charge proposées, une localisation géographique compatible avec les transports collectifs et les places disponibles.

DEMANDE D'ADMISSION

Le processus d'admission s'engage à la demande des familles, sur l'indication et avec la collaboration des médecins et services spécialisés qui suivent l'enfant. Le dossier d'admission (dossier unique de demande d'admission) doit comporter les éléments nécessaires à son étude (notification d'orientation MDPH, bilan orthophonique, psychomoteur...). Il est présenté dans le cadre de la commission d'admission.

L'assistante sociale, coordonnatrice des admissions, est l'interlocutrice première des familles et des équipes extérieures.

CONSULTATION AVEC L'ENFANT ET SES PARENTS

L'enfant est reçu avec ses parents par deux référents médico-psychologiques afin d'évaluer la pertinence du projet d'admission. En fonction de ce premier rendez-vous, une rencontre avec la responsable éducative et pédagogique pourra être proposée pour une visite de l'établissement avec l'enfant et établir un premier contact.

PÉRIODE D'OBSERVATION

Après concertation de l'équipe et de la famille, l'enfant effectue une semaine dite « d'observation » au cours de laquelle il est accueilli dans un groupe d'enfants et rencontre les différents membres de l'équipe.

SYNTHÈSE D'ADMISSION

Une réunion de synthèse d'admission avec les différents intervenants concernés amène à une proposition d'admission ou de réorientation. Cette proposition est ensuite discutée avec les parents, l'enfant et les référents médico-psychologiques.

ADMISSION DÉFINITIVE

Si les parents donnent leur accord pour une prise en charge à l'EMP, l'admission est formalisée par la signature d'un contrat de séjour entre les parents, l'enfant et la Directrice.



LA PERSONNALISATION DE LA PRISE EN CHARGE

Le projet d'établissement précise les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'EMP et définit les axes de travail au niveau thérapeutique, éducatif et pédagogique.

Il est consultable, sur simple demande, dans nos locaux.

CONTRAT DE SÉJOUR

Ce document formalise la relation entre l'enfant, ses parents et l'établissement.

Il précise les objectifs généraux de l'accompagnement par l'EMP et définit les droits et obligations de l'enfant et de ses parents.

Il est établi et signé par la famille et l'enfant lors du rendez-vous d'admission avec la directrice.

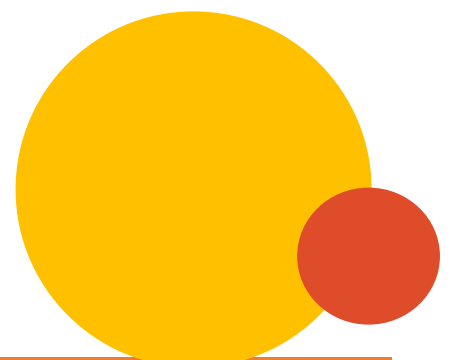
PROJET PERSONNALISÉ

Un projet pédagogique, éducatif, et thérapeutique spécifique est élaboré pour chaque enfant.

Ce document définit les modalités et objectifs de la prise en charge. Il prend en compte les différents besoins et les attentes de l'enfant accompagné, et de ses parents.

Il est élaboré dès le début de l'accompagnement. Ce projet est régulièrement ajusté avec l'enfant, ses parents et les professionnels référents de l'enfant, en fonction de l'évolution de l'enfant.

A cet effet, des rendez-vous réguliers sont proposés à l'enfant et/ou ses parents. Ils sont essentiels à l'élaboration du projet de soins et au parcours de l'enfant.





LES AXES DE LA PRISE EN CHARGE

La prise en charge de l'enfant s'organise autour de trois axes :

- Thérapeutique
- Éducatif
- Pédagogique

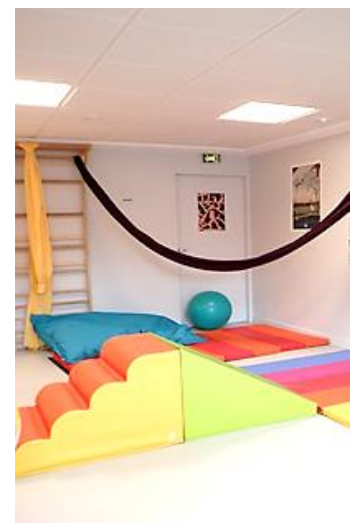
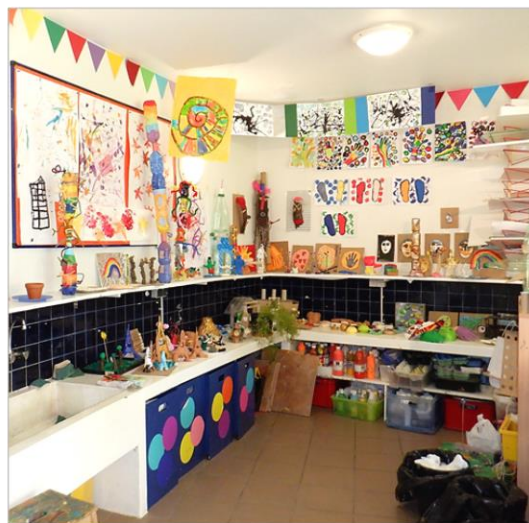
Elle est coordonnée par le référent médico-psychologique (psychiatre ou psychologue).

Le référent assure également le suivi du projet de soins dans une collaboration avec nos partenaires (CMP, CMPP, Hôpitaux de jour, Éducation Nationale, Aide sociale à l'enfance...).

PRISE EN CHARGE THÉRAPEUTIQUE

Diverses prises en charge individuelles ou groupales peuvent être indiquées :

- Psychothérapie psychanalytique individuelle,
- Psychodrame psychanalytique individuel ou de groupe,
- Orthophonie en individuel ou en groupe,
- Psychomotricité en individuel ou en groupe,
- Groupes thérapeutiques : contes, modelage, écriture, groupe de paroles, etc.





LES AXES DE LA PRISE EN CHARGE

PRISE EN CHARGE PÉDAGOGIQUE ET ÉDUCATIVE

L'équipe éducative assure la prise en charge éducative et pédagogique.

L'enfant est accueilli dans les **groupes de référence** (8 à 17 enfants) en fonction de son âge et de sa maturité affective, dans une dynamique de progression, encadré par deux éducateurs spécialisés et/ou éducateurs de jeunes enfants.

La pédagogie est un moyen qui contribue au développement de l'enfant et de ses connaissances. Elle est aussi une médiation de la relation dans une visée soignante. **Les méthodes et les moyens proposés, adaptés à chaque enfant, mobilisent son esprit d'exploration, ses ressources et ses expériences.**

Dans les groupes de référence s'organisent des **temps d'apprentissages fondamentaux, des activités éducatives, créatives et culturelles favorisant la relation aux autres.**

L'enfant se déplace en dehors de son groupe en fonction de son projet individuel, élaboré en équipe. Il est alors accueilli dans des espaces éducatifs à méditations variées : atelier lecture, mathématiques, arts plastiques, musique, cuisine, théâtre, vie pratique, sports...

Des séjours thérapeutiques en France ou à l'étranger sont également organisés. Ces projets sont élaborés en fonction des centres d'intérêt des groupes ou ateliers.

Ce travail institutionnel autour d'un enfant et de sa famille s'élabore lors de diverses réunions (synthèses cliniques, réunions d'équipes, groupes de réflexion institutionnelle etc.).





UN ACCOMPAGNEMENT VERS L'AVENIR

Le Service d'insertion et de suite (SIS) accompagne tout projet tourné vers l'extérieur tout au long de la prise en charge de l'enfant à l'EMP ainsi que trois années après la sortie de l'établissement, si besoin.

INCLUSIONS SCOLAIRES

Le projet personnalisé d'un enfant peut s'inscrire sous la forme d'un accueil à temps partiel EMP/inclusion scolaire (ULIS, école primaire, collège...) dès son arrivée ou pendant son parcours.

APPRENTISSAGE DE L'AUTONOMIE DANS LES TRANSPORTS

C'est une étape mobilisatrice de l'évolution psycho-affective de l'adolescent. Elle est aussi primordiale pour les choix futurs d'orientation.

Cet apprentissage personnalisé est mis en œuvre par les éducateurs qui assurent les premiers trajets avec l'adolescent (connaître son itinéraire, savoir utiliser les titres de transports, choisir son moyen de transport, assurer sa sécurité...).

STAGES DE DÉCOUVERTE DU MONDE PROFESSIONNEL

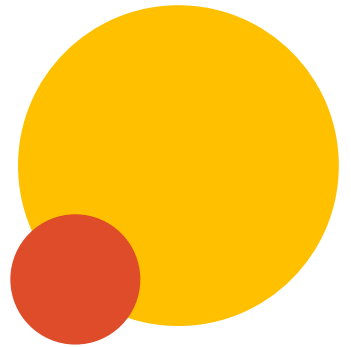
(à partir de 14 ans).

Les éducateurs du SIS accompagnent l'adolescent dans l'élaboration de son projet de stage (recherche du stage, convention...).

ORIENTATIONS

Elles se réalisent vers l'âge de 13-15 ans grâce à un dispositif favorisant pour l'adolescent un processus d'appropriation de son parcours et de son avenir.

Elles peuvent être aussi envisagées à tout moment de la prise en charge de l'enfant à l'initiative des équipes comme des parents.





LA FIN DE LA PRISE EN CHARGE

SOUHAIT DE L'ENFANT ACCOMPAGNÉ ET/OU DE SES PARENTS

Conformément à l'article 5 de la charte des droits et libertés de la personne accueillie, toute personne ou son représentant légal peut à tout moment renoncer par écrit à la prise en charge, ou en demander le changement dans le respect des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes dans ces domaines.

ORIENTATION

L'âge limite de prise en charge à l'EMP est fixé à 16 ans. Toutefois, en fonction de l'évaluation qui est faite de la situation de l'enfant et après en avoir discuté avec la famille, l'orientation peut être demandée à la MDPH à tout moment.

Ce parcours d'orientation s'engage dans le cadre d'un rendez-vous avec le référent médico-psychologique, l'enfant et sa famille, en concertation avec les éducateurs de son groupe de référence. Une fois l'orientation décidée, le Service d'Insertion et de Suite (SIS) conduit ce processus d'orientation avec l'enfant et sa famille, le référent médico-psychologique et le chef de service éducatif concerné.

Une réunion d'information regroupant toutes les familles et les enfants/adolescents est organisée par le SIS. Afin d'accompagner les familles et les enfants/adolescents dans ce parcours d'orientation, un référent éducateur au SIS est nommé.

L'éducateur référent et le psychologue reçoivent la famille et l'enfant afin de leur présenter les établissements envisagés. Des établissements sont retenus par la famille et l'enfant, puis une demande d'admission est adressée. L'éducateur référent assure le suivi par des échanges réguliers avec les établissements envisagés. Les familles sont informées régulièrement de l'évolution du projet. Si cela s'avère nécessaire, et dès qu'ils le souhaitent, les parents peuvent être à nouveau reçus en rendez-vous afin de les accompagner dans leurs démarches.

Dès que l'enfant/adolescent est admis dans un nouvel établissement et que les parents confirment ce choix, la directrice de l'EMP adresse un courrier à la MDPH afin que la fin de prise en charge soit statuée par la CDAPH.

Une fois la sortie effective, le SIS reste disponible pour l'enfant/adolescent et sa famille pendant 3 années.



LA FIN DE LA PRISE EN CHARGE

ACCOMPAGNEMENT DES ADOLESCENTS DANS LE PROCESSUS D'ORIENTATION

Parallèlement au travail administratif et de suivi des dossiers d'orientation, le SIS constitue un « groupe de sortants » qu'il rencontre une fois par mois le jeudi matin afin de travailler les projets.

Des visites d'établissements (EMPro, IMPro...) sont proposées aux jeunes en cours d'année afin de leur permettre d'avoir une représentation de ces différentes structures.

Au cours du second trimestre, le SIS organise une rencontre entre les futurs sortants et des jeunes sortis les années précédentes afin qu'ils puissent leur poser des questions et discuter avec eux.

INADAPTATION DE L'ÉTAT DE SANTÉ DE L'ENFANT AUX CAPACITÉS D'ACCUEIL

Lorsque l'état de santé de l'enfant accompagné ne permet plus l'accompagnement proposé au sein de l'établissement, la directrice peut décider de la réorientation de l'enfant par une décision de réorientation après avis de la CDAPH.

NON-RESPECT RÉPÉTÉ DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

L'enfant et sa famille s'engagent à respecter le règlement de fonctionnement qui leur est transmis lors de l'admission.

En cas de non-respect répété de ce dernier ou de mise en danger, la directrice peut décider de la sortie définitive de l'utilisateur après avis de la CDAPH.





LA PARTICIPATION DES ENFANTS ET LEUR FAMILLE

Nous mettons en œuvre différents moyens afin de permettre la participation des enfants et de leur famille :

GROUPES D'EXPRESSION ENFANTS

- **Le conseil des enfants** se compose d'enfants délégués de groupes, élus chaque année, par les enfants de l'EMP. Ils se réunissent une fois par mois. Ces enfants portent la parole de l'ensemble des enfants de l'EMP et les représentent dans le cadre de réunion avec la direction de l'EMP. Il s'apparente au CVS enfants.
- **L'Assemblée générale de l'ensemble 3** concerne les adolescents des 3 groupes éducatifs qui constituent l'Ensemble 3. Les 45 adolescents se réunissent une fois par toutes le six semaines en présence des éducateurs et du chef de service qui l'anime. Le rôle de l'assemblée générale est de réfléchir sur le fonctionnement de l'EMP, (ateliers/activités, règles de vie, achat de matériel...) et de proposer des solutions d'amélioration qui seront transmises à la direction par l'intermédiaire des délégués. Des liens peuvent être faits avec les jeunes et les adultes de toute l'institution, en fonction des projets.
- **Les groupes de parole** ont lieu chaque semaine dans les groupes éducatifs.
- **La commission repas** associe les délégués des enfants. Elle se tient mensuellement pour présenter et discuter des menus du mois à venir, élaborés par le responsable de la restauration.

RÉUNIONS DE PARENTS

- **La réunion de rentrée par groupe de référence** a pour objectif de présenter les projets de l'année et le fonctionnement du groupe
- **La réunion de présentation des séjours thérapeutiques.**
- **La matinée Porte-Ouverte aux familles** en présence des enfants un samedi fin juin.
- **La réunion de parents des futurs sortants** organisée par le Service d'Insertion et de Suite (SIS).
- **Les parents peuvent solliciter une rencontre** avec les éducateurs de groupe ou tout autre professionnel de l'EMP et réciproquement.

Les suggestions formulées par les enfants et/ou les familles sont prises en compte pour l'amélioration de la qualité de la prise en charge.



UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

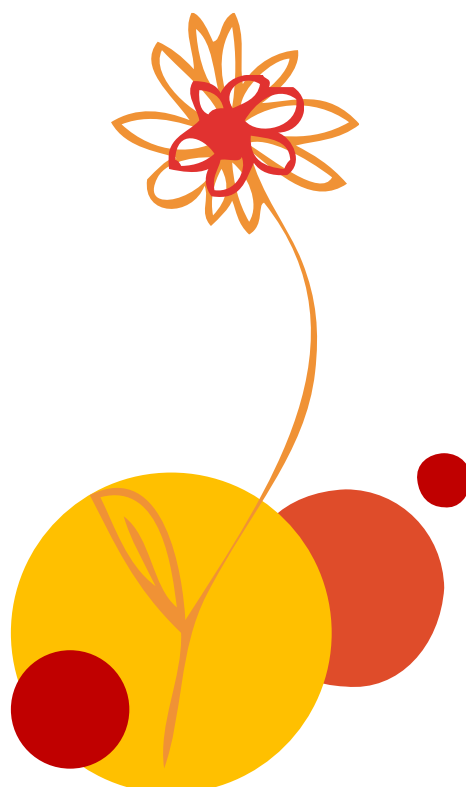
Deux assistant(e)s du service social accueillent, accompagnent et soutiennent les familles en fonction de leurs demandes. Ils assurent aussi les liens avec les services extérieurs de soins, services sociaux, protection de l'enfance, MDPH etc.

Leur rôle s'articule autour de deux dimensions : une dimension relationnelle et une dimension administrative.

Ils rencontrent les familles à leur demande, à la demande de l'enfant ou de l'équipe pluridisciplinaire et apportent si besoin un éclairage sur les différents documents et démarches.

En collaboration avec l'équipe et la famille, ils construisent des projets en fonction de l'évolution de l'enfant qui s'articulent autour du soin (séjours thérapeutiques individuels, séjours de vacances, centres de loisirs, activités sportives ou culturelles, ...).

Si vous souhaitez contacter le service social, nous vous invitons à solliciter le secrétariat/accueil de l'établissement.





L'ORGANISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

CALENDRIER D'OUVERTURE

L'EMP est ouvert 210 jours par an.

Un calendrier précisant les dates de vacances vous est remis chaque année.

Horaires d'ouverture

Lundi, mardi	8h30 - 18h30
Jeudi	8h30 - 19h00
Mercredi, vendredi	8h30 - 17h00

Horaires d'accueil des enfants

Lundi, mardi, jeudi	9h00 - 16h00
Mercredi, vendredi	9h00 - 13h00
Un samedi par mois	9h00 - 13h00

TRANSPORTS COLLECTIFS

Les transports (allers et retours) sont assurés via des navettes/minibus ou taxis. Les modalités d'accompagnement **sont étudiées par l'EMP lors de l'admission et révisables au cours de l'année, si besoin**. Une coordination régulière est effectuée par le secrétariat médical et un chef de service éducatif afin de s'assurer de la qualité et des conditions de transport.

Ces transports sont pris en charge et financés par l'établissement dans la limite des moyens alloués au budget par l'autorité de contrôle (Agence Régionale de Santé).

ABSENCES

Les absences **doivent obligatoirement être signalées par les parents auprès de l'EMP** ainsi qu'auprès du service des transports.

REPAS

Les repas sont préparés sur place par une équipe de professionnels. Les menus sont étudiés en commission repas avec les délégués des enfants, l'infirmier(ère) et le service restauration. Ils sont servis entre 11h45 et 12h30 / 13h00.





NOTRE ENGAGEMENT EN MATIERE DE BIEN-TRAITANCE

POLITIQUE BIEN-TRAITANCE

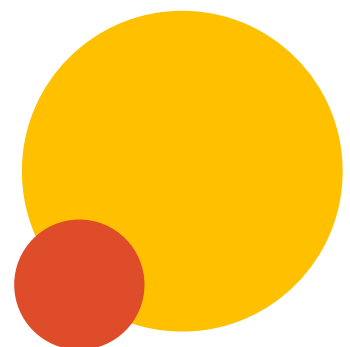
Dans le cadre de la lutte contre la maltraitance, l'établissement veille au respect des droits des enfants à travers diverses actions et informations.

Lorsque l'établissement a connaissance d'une mise en danger, il signale ces faits à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) ou au Procureur de la République.

Comment signaler une situation de maltraitance ?

Si vous êtes victime de maltraitance ou soupçonnez quelqu'un de l'être, appelez le : 39 77.

Le 39 77 est un numéro gratuit, dédié à la prévention et à la protection des personnes en danger ou en risque de l'être.





LES DROITS ET LIBERTÉS DES ENFANTS ET DE LEUR FAMILLE

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, l'EMP s'engage à respecter l'ensemble des droits des usagers prévus par la Charte des droits et libertés des personnes accueillies, à savoir :

- Principe de non-discrimination
- Droit à un accompagnement ou une prise en charge adapté
- Droit à l'information
- Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne
- Droit à la renonciation
- Droit au respect des liens familiaux
- Droit à la protection
- Droit à l'autonomie
- Principe de prévention et de soutien
- Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie
- Droit à la pratique religieuse
- Respect de la dignité de la personne et de son intimité.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie est jointe en annexe du livret d'accueil.

ACCÈS AU DOSSIER DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

Toutes les informations nécessaires à l'accompagnement sont regroupées dans un dossier unique.

Pour avoir accès à votre dossier, il est nécessaire de faire une demande écrite datée et signée adressée à la direction et au médecin responsable, en précisant les nom, prénom et la qualité du demandeur. Vous pouvez vous rapprocher de la direction de l'établissement pour connaître les modalités d'accès au dossier usager.

Pour rappel, les représentants légaux peuvent avoir accès au dossier de l'enfant tant que ce dernier est mineur et ne s'y oppose pas. Ce droit lui revient lorsqu'il est majeur.

CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS

L'ensemble du personnel est astreint à une obligation de réserve et à une discrétion absolue dans les limites du secret partagé.

Une attention particulière est portée sur le recueil, l'accès, la transmission et la conservation des informations concernant l'enfant.



LES DROITS ET LIBERTÉS DES ENFANTS ET DE LEUR FAMILLE

TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation en vigueur, l'UDSM s'engage à protéger les données à caractère personnel collectées et traitées concernant l'enfant. Nous ne collectons que les données utiles à l'accompagnement de l'enfant.

La direction générale de l'UDSM est joignable pour répondre à vos question par e-mail : direction@udsm-asso.fr

DROIT A L'IMAGE

En vertu de l'article 9 du code civil relatif au respect de la vie privée, tout enregistrement, photographie ou film, quels que soient les moyens utilisés, nécessite au préalable votre autorisation expresse, libre et éclairée. L'UDSM s'engage à respecter votre droit à l'image. Un formulaire de consentement à la fixation, reproduction et exploitation de votre image pourra, si nécessaire, vous être remis. Toute personne accompagnée par notre établissement est également tenue au respect du droit à l'image.

PLAINTES ET RECLAMATIONS

Les plaintes et réclamations correspondent à toute formulation d'insatisfaction ou remarque que souhaitent exprimer une famille et/ou un enfant.

La direction de l'établissement est chargée de traiter l'ensemble des demandes.

A qui adresser une plainte ou une réclamation ?

Toute personne peut demander une fiche de réclamation à tout professionnel de l'établissement ou envoyer un courrier à la directrice de l'établissement. Ces documents peuvent rester anonymes.

La directrice se chargera de vous apporter une réponse. Si la réponse apportée ne correspond pas à vos attentes, le service qualité de l'UDSM est également à votre disposition.

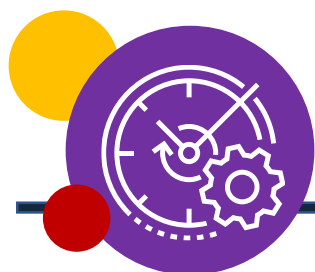
Service qualité – 17 boulevard Henri Ruel – 94120 Fontenay-sous-Bois
dir-qualite@udsm-asso.fr

LA PERSONNE QUALIFIEE : UN EXPERT POUR VOUS AIDER EN CAS DE CONFLIT AVEC L'ETABLISSEMENT

Vous pouvez demander gratuitement à une personne qualifiée de vous aider à résoudre un conflit individuel ou collectif et à faire valoir vos droits en tant que représentant de votre enfant..

La personne qualifiée doit être choisie sur une liste établie disponible sur le site internet de l'Agence Régionale de Santé. La personne qualifiée assure une médiation et vous accompagne afin de faire valoir vos droits.

<https://www.iledefrance.ars.sante.fr/personnes-qualifiees-0>



NOS PARTENAIRES



ministère
éducation
nationale



L'EMP travaille en liens directs et constants avec un certain nombre de partenaires :

- **Les consultations médicales et paramédicales** : CMP, CMPP, consultations hospitalières
- **Les établissements sanitaires et médico-sociaux** tels que les hôpitaux de jour, les CAMPS, les SESSAD, les IME, les EMPro ...
- **Les services de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)**
- **La Maison Départementales des Personnes Handicapées (MDPH)**
- **L'Education Nationale**
- **L'Agence Régionale de Santé (ARS)**
- **Les municipalités**
- **Les associations sportives et culturelles**
- **Les professionnels assurant le transport collectif des enfants.**



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

DOCUMENTS EN ANNEXE DE CE LIVRET D'ACCUEIL

Nous vous remettons avec ce livret d'accueil le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de l'enfant accueilli.

ASSURANCE

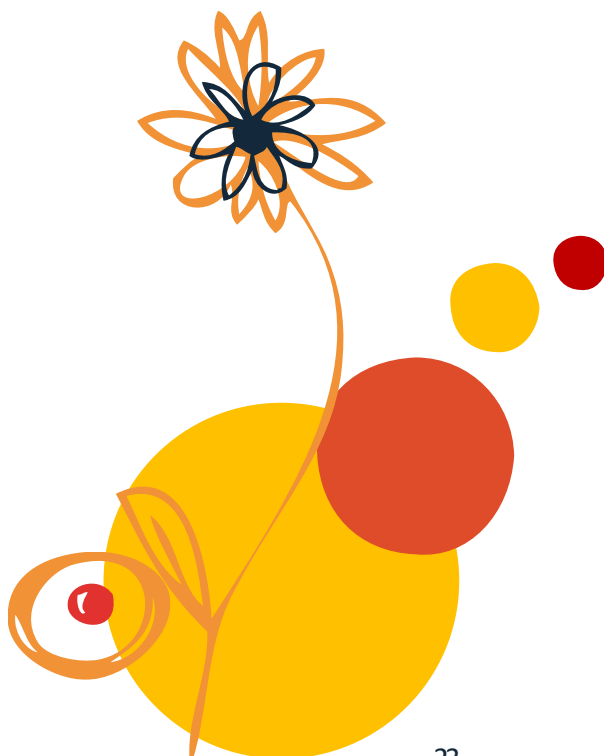
L'établissement veille à remplir toutes les conditions de sécurité conformément aux réglementations en vigueur.

Les personnes accueillies sont couvertes par l'assurance responsabilité civile de l'établissement. Cette assurance institutionnelle ne couvre pas les sinistres que les enfants pourraient occasionner au sein de l'établissement. Chaque personne doit donc souscrire une assurance responsabilité civile à son propre nom.

PERTE OU VOL D'OBJETS PERSONNELS

Il est recommandé ne pas apporter d'objets de valeur au sein de l'établissement.

La Direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'argent ou d'objets de valeur qui n'auraient pas été déposés.





ACCÈS À L'EMP



RER A : Arrêt Val de Fontenay ou Fontenay-sous-Bois
PUIS

118

124

Bus 118 : Arrêt « Les Rigollots »
Bus 124 : Arrêt « Les Rigollots »



30 avenue de Stalingrad
94120 FONTENAY-SOUS-BOIS
Tel : 01.48.75.65.00
contact-emp@udsm-asso.fr

www.udsm-asso.fr