

UNE MAIN POUR TOUS



LIVRET D'ACCUEIL



ASSOCIATION POUR LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS

43, route d'Aspach – CS 80235

68702 CERNAY CEDEX

 03.89.75.20.77



une.main.pour.tous@glaubit.fr

SOMMAIRE

BIENVENUE

p. 3

1/ La Notice d'Information

p. 4

Préambule

- a) La présentation du dispositif de protection juridique des majeurs
- b) Les Informations relatives aux délégués Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs
- c) Les différentes mesures de protection
- d) Les conditions de facturation
- e) La liste des pièces indispensables à l'ouverture d'une mesure de protection
- f) Le traitement des données et la communication des documents et informations

2/ La Charte des Droits et des Libertés de la Personne Majeure Protégés

p. 9

3/ Le Règlement de Fonctionnement

p.14

4/ Les Renseignements Pratiques

p. 16

- a) Les numéros de téléphone utiles
- b) Ecoute, prévention de la maltraitance
- c) La liste des Tribunaux
- d) Les plaintes et réclamations dans le cadre de l'exercice de la mesure
- e) La situation géographique
- f) Notes personnelles

Annexes

p. 23

Formulaire de recueil des plaintes et réclamations

BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de l'association « Une Main Pour Tous », membre du groupe Adèle de Glaubitz. Ce livret d'accueil a été conçu pour vous fournir des informations essentielles sur notre organisation, les services que nous proposons, et le cadre légal dans lequel nous exerçons notre mission de protection des majeurs.

Créée en 1999 à l'initiative des membres du Conseil d'Administration de l'Association Adèle de Glaubitz, notre association a pour vocation de protéger et d'accompagner les personnes majeures vulnérables qui ne peuvent gérer seules leurs intérêts. Nous intervenons aussi bien auprès des personnes résidant dans les établissements Adèle de Glaubitz qu'auprès de celles vivant en milieu ordinaire ou dans d'autres structures.

La loi du 5 mars 2007, qui encadre la protection juridique des majeurs, impose que toute mesure de protection soit justifiée par une réelle nécessité et vise avant tout l'intérêt de la personne protégée. Cette mesure doit être conçue pour préserver l'autonomie de l'individu autant que possible, tout en respectant ses libertés individuelles, ses droits fondamentaux et sa dignité. C'est dans cet esprit que notre association s'engage à vos côtés, en vous offrant un accompagnement individualisé, respectueux et adapté à vos besoins spécifiques.

Chez « Une Main Pour Tous », nous mettons un point d'honneur à travailler en étroite collaboration avec les familles, les établissements et les partenaires institutionnels pour construire ensemble à et à vos côtés, le projet de vie qui vous correspond. Dès lors, nous vous encourageons à participer activement à la construction de votre projet d'accompagnement. La collaboration de tous, y compris la vôtre, est indispensable pour un accompagnement réussi et respectueux de vos choix et de votre dignité.

Nos délégués mandataires judiciaires à la protection des majeurs, formés et assermentés, sont là pour vous accompagner dans les actes majeurs de votre vie et assurer une gestion prudente et attentive de vos biens. Nous veillons à respecter vos droits tout au long de notre mission, et restons disponibles pour répondre à vos questions et besoins.

Notre engagement repose sur une écoute active, une grande disponibilité et la mise à profit de nos compétences administratives, juridiques et de gestion, afin de vous offrir un service de qualité à la hauteur de vos besoins.

L'ensemble des salariés et des membres du Conseil d'Administration de l'Association « Une Main Pour Tous » vous remercie de la confiance que vous nous accordez et reste à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire ou toute question que vous pourriez avoir.

Nous vous souhaitons une intégration sereine et réussie au sein de notre association.

Philippe Sanchez,

Directeur de l'Association Une Main Pour Tous



1/ La Notice d'information

Préambule

L'Association « Une Main Pour Tous » a été créée à l'initiative des membres du Conseil d'Administration de l'Association Adèle de Glaubitz.

Ils souhaitent créer une Association Tutélaire au profit des personnes fréquentant leurs établissements et ne pouvant bénéficier d'une protection juridique exercée par leurs familles.

Aujourd'hui, si la majorité des personnes protégées relève des établissements Adèle de Glaubitz, l'Association assure également le suivi de personnes situées en milieu ordinaire et dans d'autres établissements.



CE QUE
DIT LA LOI

La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 a renouvelé le dispositif de protection juridique des majeurs.

Toute personne majeure qui ne peut pourvoir seule à ses intérêts peut bénéficier d'une protection juridique, adaptée à son état et à sa situation.

Le Juge des Contentieux et de la Protection a prononcé une mesure de protection à votre égard et a confié le mandat à l'Association Tutélaire « Une Main Pour Tous ».

A ce titre, l'association est autorisée à exercer les mesures de protection suivantes :



Sauvegarde de justice
Curatelle
Tutelle

a) La présentation du dispositif de protection juridique des majeurs

LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS

Les facultés de la personne sont altérées suite à un handicap, au vieillissement, à la maladie...

Toute personne (famille, proche, procureur) saisit le Juge des Contentieux et de la Protection.
Un professionnel signale

Un médecin habilité fait le constat

Le Juge des Contentieux et de la Protection prononce ou non une mesure de protection adaptée à la situation de la personne

Sauvegarde de justice

Mesure temporaire

Curatelle simple ou renforcée

Mesure d'assistance

Tutelle

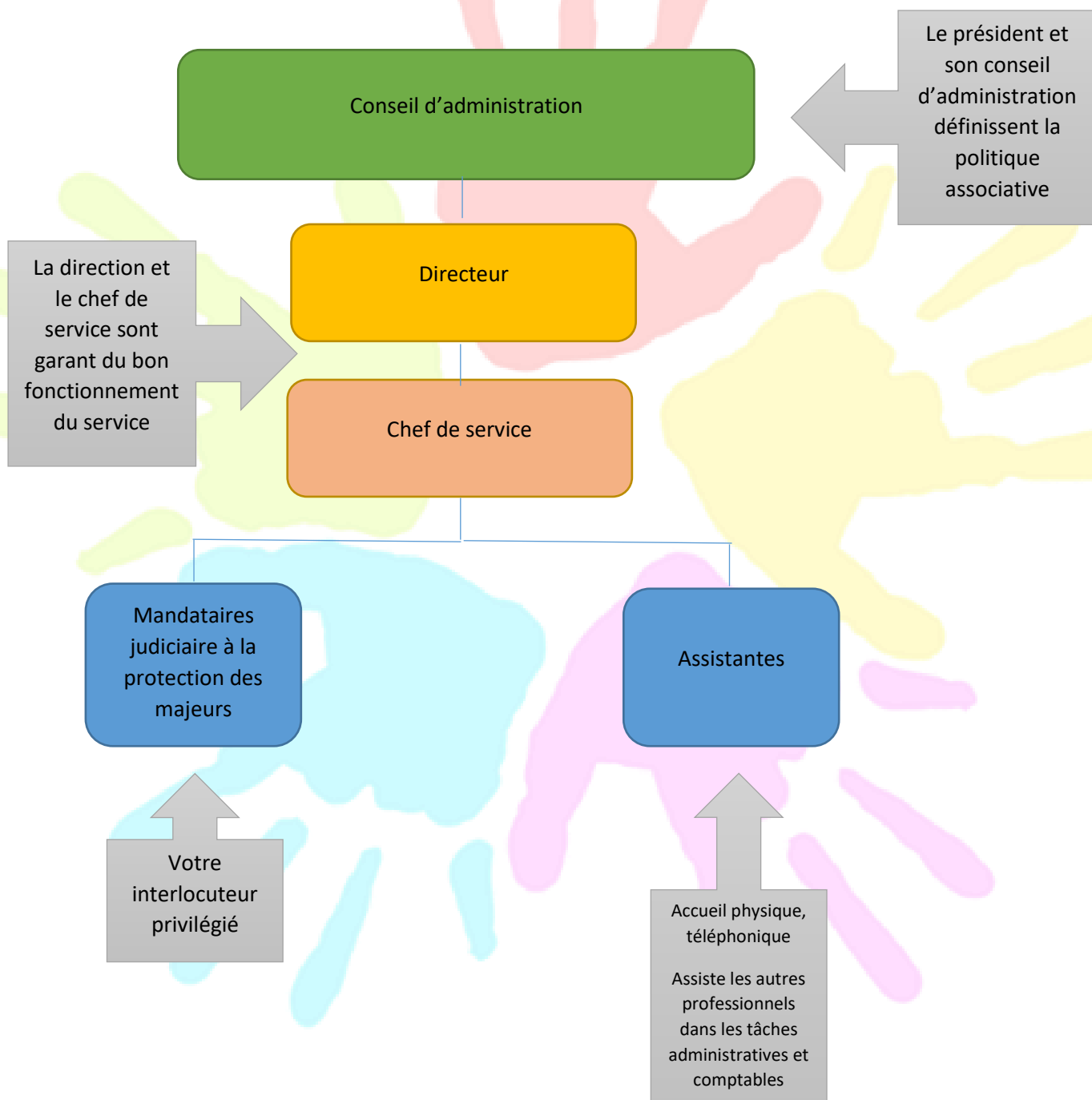
Mesure de représentation

b) Les Informations relatives aux délégués Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs

L'ensemble des délégués a suivi une formation sanctionnée par un certificat d'aptitude à la fonction du Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs.

A l'issue de cette formation, ils sont assermentés lors d'une audience du Tribunal Judiciaire de Strasbourg, condition requise pour l'exercice de leur mission.

L'association est titulaire d'un contrat n° 119115723 souscrit auprès de la compagnie Covea Risks, garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile pouvant lui incomber du fait de ses activités de mandataire judiciaire à la protection des majeurs.



c) Les différentes mesures de protection

- ✓ **La sauvegarde de justice** : mesure temporaire relative à l'accomplissement de certains actes précisés dans le jugement.

Le mandataire n'exécutera que les missions confiées par le Juge. Vous conservez vos droits administratifs sauf ceux délégués au mandataire.

- ✓ **La curatelle simple** : mesure d'assistance durable qui peut porter à la fois sur la personne et/ou les biens.


Le mandataire assiste le curatellaire dans les actes importants de la vie et pour la gestion de son patrimoine. Vous accomplissez seul les actes de gestion de la vie courante.

- ✓ **La curatelle renforcée** : mesure d'assistance durable qui peut porter à la fois sur la personne et/ou les biens.

Le mandataire va régler les dépenses courantes et les dettes en fonction d'un budget annuel et va mettre en place un partenariat avec les différents intervenants (famille, médecin, infirmier...). Le Juge pourra préciser les actes que vous seriez en mesure de réaliser seul ou d'autres pour lesquels l'assistance du curateur sera nécessaire.

- ✓ **La tutelle** : mesure de représentation durable dans les actes de la vie civile qui peut porter à la fois sur la personne et/ou les biens.

La mandataire réglera les dépenses courantes en fonction du budget établi et mettra en place un partenariat avec les différents intervenants (famille, médecin, infirmier...) Il veillera à vos conditions de vie et à l'état de votre logement. Les actes de disposition ne peuvent être réalisés par le tuteur sans l'accord du Juge.

A visiter  le site en Facile à Lire et à Comprendre :

<https://www.capacite.net/Tutelle-Curatelle.html>



d) Les conditions de facturation

En application de la loi, vous participez au financement de la mesure suivant vos revenus.

Votre participation annuelle est calculée selon vos ressources de la dernière année en fonction du barème ci-dessous :

Ressources de la personne protégée	Taux de prélèvement
Inférieures à l'Allocation Adulte Handicapé (AAH)	0 %
Entre l'AAH et le Smic Brut (salaire minimum interprofessionnel de croissance)	10 %
Entre le Smic brut et 2.5 Smic Brut	23 %
Entre 2.5 Smic Brut et 6 Smic Brut	3%

Cette participation vous sera facturée chaque mois. Le calcul est fait sur la base des ressources de l'année N-1, avec une régularisation au cours du premier trimestre de l'année suivante.

e) La liste des pièces indispensables à l'ouverture d'une mesure de protection

Pièces indispensables à l'ouverture de votre mesure de protection

Identité

- Carte d'identité ou passeport
- Livret de famille
- Titre de séjour
- Permis de conduire

Ressources et aide sociale

- Bulletins de salaires
- Notification de droit
- Justificatif pôle emploi
- Justificatif pension de retraite
- Justificatif pension alimentaire

Banques

- Relevés comptes courants
- Relevés comptes placements
- Chéquiers
- Cartes bancaires
- Chéquiers emploi service

Logement

- Contrat de bail
- Quittance de loyer
- Etat des lieux
- RIB propriétaire

Santé

- Attestation carte vitale
- Carte vitale
- Attestation mutuelle
- Attestation CSS
- Carte Mobilité Inclusion
- Coordonnées médecins (généraliste, spécialistes)

Justificatifs fiscaux

- Déclaration impôt
- Avis d'imposition
- Taxe d'habitation
- Taxe foncière

Assurances

- Habitation et responsabilité civile
- Véhicule
- Cartes grises véhicules

Décisions de justice et actes notariés

- Jugement de divorce
- Acte d'achat, donation
- Coordonnées notaire
- Coordonnées avocat

Autres

- Contrat obsèques
- Mots de passe des organismes

f) Le traitement des données et la communication des documents et informations

Les conditions sont fixées par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Toute personne physique a le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement.

La communication des documents, informations et données s'effectue dans le respect

- des lois et réglementations en vigueur,
- de l'obligation de confidentialité des informations,
- des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne protégée,
- des décisions du juge.

2/ La Charte des Droits et des Libertés de la Personne Majeure Protégés

Préambule

La loi du 05 mars 2007 dit que tout le monde a le droit d'être protégé, s'il ne peut pas s'occuper de son compte en banque, de ses papiers,...

Cette loi renforce la protection de la personne majeure protégée et de ses biens.

Une personne « majeur protégé » est une personne qui est sous tutelle ou sous curatelle.

Les biens sont toutes les choses qu'une personne possède, comme son argent, ses meubles, sa maison,...

Cette charte est un document important car elle rappelle les principes à respecter pour bien accompagner une personne sous protection.

Ces principes sont appelés des articles.

Article 1 :

Le respect des libertés individuelles et des droits civiques

Conformément à l'article 415 du code civil, la mesure de protection juridique est exercée dans le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux et civiques de la personne.

Conformément à l'article L. 5 du code électoral, le droit de vote est garanti à la personne sous réserve des décisions de justice.

Les personnes protégées conservent leurs droits de citoyens français (droit de vote), sauf exception ainsi que leurs libertés individuelles.

Article 2 :

La non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son sexe, de l'origine, de sa grossesse, de son apparence physique, de son patronyme, de ses caractéristiques génétiques, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions ou croyances, notamment politiques ou religieuses, de ses activités syndicales, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée lors de la mise en œuvre d'une mesure de protection.

Toutes les personnes protégées ont le droit d'être prise en compte au sein de l'Association Une Main Pour Tous, de façon juste et égale.

Article 3 :

Le respect de la dignité de la personne et de son intégrité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité est préservé.

Il est garanti à la personne la confidentialité de la correspondance privée reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Cette correspondance lui est remise.

La correspondance administrative reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs est également mise à sa disposition.

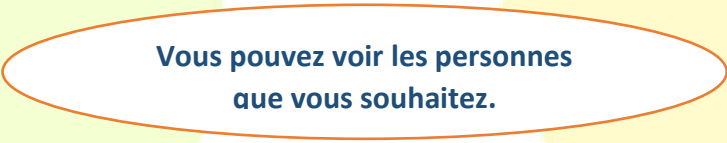


Nous respectons la personne que vous êtes et votre vie privée.

Article 4 :

La liberté des relations personnelles

Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne entretient librement des relations personnelles avec les tiers, parent ou non, et a le droit d'être visitée et le cas échéant, hébergée par ceux-ci, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge en cas de difficulté.



Vous pouvez voir les personnes que vous souhaitez.

Article 5 :

Le droit au respect des liens familiaux

La mesure de protection juridique s'exerce en préservant les liens familiaux, et tient compte du rôle de la famille et des proches qui entourent de leurs soins la personne tout en respectant les souhaits de la personne protégée et les décisions du conseil de famille ou du juge.



Nous respectons les liens que vous avez avec votre famille.

Article 6 : **Le droit à l'information**

La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur :

- La procédure de mise sous protection,
- Les motifs et le contenu d'une mesure de protection,
- Le contenu et les modalités d'exercice de ses droits durant la mise en œuvre de cette procédure ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, en particulier s'il s'agit d'un service.

La personne est également informée des voies de réclamation et de recours amiables et judiciaires.

Vous devez avoir des informations faciles à comprendre sur :

- La façon dont la mise en protection se passe,
- Pourquoi vous avez une mesure de protection et ce que cela va changer pour vous,
- Vos droits pendant la mesure de protection,
- Les moyens de dire que vous n'êtes pas d'accord avec une décision et l'aide que vous pouvez avoir.

Vous avez accès aux informations qui vous concernent.

Article 7 : **Le droit à l'autonomie**

Conformément à l'article 458 du code civil, « sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi, l'accomplissement par la personne des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation ». Conformément à l'article 459 du code civil, « dans les autres cas, la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet ».

Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne a la possibilité de choisir son lieu de résidence, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge.

Vous pouvez garder votre logement et vos biens personnels aussi longtemps que possible.

Article 8 : **Le droit à la protection du logement et des objets personnels**

Conformément à l'article 426 du code civil, « le logement de la personne et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible. Les objets à caractère personnel indispensables à la personne handicapée ou destinés aux soins de la personne malade sont gardés à sa disposition, le cas échéant par l'établissement dans lequel elle est hébergée. »

Vous pouvez garder votre logement et vos biens personnels aussi longtemps que possible.

Article 9 :

Le consentement éclairé et la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge :

- Le consentement éclairé de la personne est recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation et en veillant à sa compréhension, des conditions d'exercice et des conséquences de la mesure de protection juridique.
- Le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection est garanti.

Nous devons vous donner des informations faciles à comprendre pour vous permettre de faire des choix, de prendre des décisions, ...
Nous devons être sûrs que vous ayez bien compris le fonctionnement de la mesure de protection et les conséquences de celle-ci.

Article 10 :

Le droit à une intervention personnalisée

Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection, la personne bénéficie d'une intervention individualisée de qualité favorisant son autonomie et son insertion.

La situation de la personne fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'adapter le plus possible l'intervention à ses besoins.

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la mise en œuvre de la mesure de protection sont prises en considération.

Vous avez le droit d'avoir un projet individuel, adapté à vos besoins, tout le temps de l'intervention de l'Association.

Article 11 :

Le droit à l'accès aux soins

Il est garanti à la personne l'accès à des soins adaptés à son état de santé.

Vous avez le droit aux soins nécessaires pour être en bonne santé.

Article 12 :

La protection des biens dans l'intérêt de la personne

La protection des biens est exercée en fonction de la situation ou de l'état de la personne et, conformément à l'article 496 du code civil, dans son seul intérêt.

Conformément au même article du code civil, les actes relatifs à la protection des biens de la personne font l'objet de soins prudents, diligents et avisés.

Sauf volonté contraire exprimée par la personne protégée, les comptes ou les livrets ouverts à son nom, et sous réserve des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge sont maintenus ouverts.

Conformément à l'article 427 du code civil, « les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale, effectuées au nom et pour le compte de la personne, sont réalisées exclusivement au moyen des comptes ouverts à son nom », sous réserve des dispositions légales et réglementaires, notamment celles relatives à la comptabilité publique. « Les fruits, produits et plus-values générés par les fonds et les valeurs appartenant à la personne lui reviennent exclusivement. »



L'Association protège tout ce qui est à vous, comme vos argent, votre logement, vos meubles,...

Article 13 :

La confidentialité des informations

Il est garanti à la personne et à sa famille le respect de la confidentialité des informations les concernant dans le cadre des lois existantes et sous réserve des décisions du juge.

Toutes les informations vous concernant et/ou que vous pourriez nous donner restent confidentielles.

3/ Règlement de fonctionnement

Préambule

L'objectif du règlement de fonctionnement est de définir les principales modalités d'exercice de vos droits et obligations. Il définit les règles de fonctionnement entre vous et les professionnels de l'Association.

ICONE	TEXTE
	<p>Nous vous accueillons physiquement dans le service pendant les horaires d'ouverture :</p> <p>Lundi : 8h à 12h et 14h à 17h Mardi : 14h à 17h Mercredi : 8h à 12h et 14h à 17h Jeudi : 08 à 12h Vendredi : 8h à 12h et 14h à 17h</p>
	<p>Un accueil téléphonique est assuré pendant toute la durée des horaires d'ouverture du service.</p>
	<p>Les personnes se présentent systématiquement aux assistantes.</p>
	<p>Si vous ne pouvez pas venir à un rendez-vous : vous devez prévenir le service. Si le mandataire judiciaire ne peut pas venir à un rendez-vous : nous vous prévenons.</p>
	<p>Chacun a un comportement et une tenue convenable ainsi qu'une hygiène décente. En cas de non-respect nous pouvons refuser de vous recevoir.</p>
	<p>Les enfants restent sous la responsabilité et la surveillance continue des parents.</p>
	<p>Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite au rez-de chaussée de notre bâtiment.</p>

	<p>Il est interdit de fumer dans les locaux selon la législation en vigueur.</p>
	<p>Les informations relatives à votre dossier restent confidentielles.</p>
	<p>Vous pouvez accéder à votre dossier si vous en faites la demande.</p>
	<p>Nous nous engageons à écouter et à favoriser l'expression de la personne protégée Nous nous engageons à tenir compte des besoins et souhaits de la personne protégée.</p>
	<p>Le mandataire peut être amené à vous transporter dans le cadre de la mesure de protection (convocation au tribunal ...) Il peut se réserver le droit de refuser d'assurer ce transport en cas de non-respect des règles de sécurité essentielle ou pour des raisons d'hygiène ou pour des raisons de comportement.</p>
	<p>Le service peut être amené, en cas de danger de la personne, pour elle-même ou pour autrui, à appeler les services médicaux, de secours ou de l'ordre public, compétents.</p>
	<p>Toute forme de violence est inacceptable. L'auteur d'acte violent ou de manquement au présent règlement peut se voir sanctionné par les moyens adaptés. Il peut être fait appel à la force publique. Le service informe systématiquement le Juge des actes d'incivilité graves ou répétés.</p>
	<p>Vous avez le droit de solliciter le juge des contentieux et de la protection si nécessaire. Le mandataire a l'obligation de rendre compte au Juge, chaque année du déroulement de la mesure de protection. Le mandataire peut le faire de façon ponctuelle en cas d'évènement particulier.</p>

4/ Renseignements pratiques

a) Les numéros de téléphone utiles



Autres numéros utiles :

MDPH du Haut-Rhin : 03.89.30.68.10

MDPH du Bas-Rhin : 03.69.49.39.00

b) Ecoute, prévention de la maltraitance

L'Association est à votre écoute si vous rencontrez ou subissez des faits de maltraitance.

Aussi, vous pouvez composer le numéro de téléphone ci-dessous, si vous souhaitez partager vos difficultés :



c) La liste des Tribunaux

Département du Haut-Rhin

Tribunal de proximité de Thann

41 Place de Lattre de Tassigny

68800 THANN

Tél : 03.89.37.04.61

Tribunal judiciaire de Mulhouse

44 Avenue Robert Schuman

68100 MULHOUSE

Tél : 03.89.35.42.42

Tribunal de proximité de Guebwiller

1 Place Saint-Léger

68500 GUEBWILLER

Tél : 03.89.62.17.20

Tribunal judiciaire de Colmar

10 rue des Augustins

68020 COLMAR

Tél : 03.89.24.45.24

Madame le Procureur de la République

Tribunal Judiciaire de Mulhouse

44 Avenue Robert Schuman

68100 MULHOUSE

Département du Bas-Rhin

Tribunal de proximité de Molsheim

3 rue du Maréchal Kellermann

67120 MOLSHEIM

Tél : 03.88.49.72.49

Tribunal judiciaire de Strasbourg

45 rue du Fossé des Treize

67000 STRASBOURG

Tél : 03.88.15.59.00

Monsieur le Procureur de la République

Tribunal judiciaire de Strasbourg

1 quai Finkmatt

67000 STRASBOURG

Tél : 03.88.75.27.27

En cas de désaccord avec nos services, vous pouvez contacter en priorité le Juge des contentieux et de la Protection dont vous dépendez ou le défenseur des droits et des libertés.

Défenseur des droits : 09.69.39.00.00



Vos possibilités de réclamations en cas de désaccord :

✓ Le recours amiable :

En cas de réclamation ou de désaccord avec les professionnels du service, vous pouvez nous le faire savoir en remplissant le formulaire qui se trouve à la fin de ce livret ou à l'accueil de notre association. Une boîte est mise à disposition dans nos locaux pour déposer votre plainte ou réclamation, mais vous pouvez aussi nous envoyer le document par mail à : une.main.pour.tous@glaubitz.fr

Les professionnels peuvent vous aider à compléter le formulaire si vous le souhaitez. Le référent qualité vous contactera pour donner suite à votre réclamation.

Si finalement la réponse donnée ne vous convient pas, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée.

✓ Le recours à une personne qualifiée :

Si vous n'avez pas réussi à trouver d'accord à l'amiable, vous pouvez faire appel à une personne dite qualifiée pour vous aider à faire valoir vos droits.

Département du Haut-Rhin

CHAMP	NOM	PRENOM	ADRESSE	TELEPHONE	MAIL
Personnes âgées	WENZLER	Marc	5, rue des Vosges 68240 SIGOLSHEIM	03.89.78.25.50	marc.wenzler@orange.fr
Adultes et Enfants Handicapés	THOMAS	Denis	66, avenue Robert Schuman 68100 MULHOUSE	06.07.95.01.60	denis.thomas21@orange.fr
Personnes en situation d'Exclusion Sociale Enfance	GUIDICELLI	Dominique	5, rue des Cuvetiers 68360 SOULTZ	03.89.32.71.35	contact@actilog.asso.fr

CHAMP	NOM	PRENOM	TELEPHONE	MAIL
Personnes âgées	HAUDIER	Claude	03.88.78.50.86	haudier.c@ecv.net
Adultes & Enfants handicapés	BAJARD	Paul	06.60.21.97.39	paul.bajard@gmail.com
Enfance et Personnes en situation d'exclusion	MINGES	Marie-Josée	06.09.44.57.89	mjmb.minges@gmail.com

✓ Le recours judiciaire :

En cas de désaccord entre vous et l'Association, chacun a la possibilité de saisir l'autorité judiciaire, par courrier.

e) La situation géographique

**SITUATION GEOGRAPHIQUE
DE L'ASSOCIATION UNE
MAIN POUR TOUS**



L'Association est située à Cernay, implantée sur le site de l'Institut Saint-André.

A 6 kms de Thann, 12 kms de Guebwiller, 18 kms de Mulhouse et à 44 kms de Colmar.

Nous nous déplaçons sur toute la région Alsace.

Plan d'accès général



Si vous arrivez en tram-train ou train :



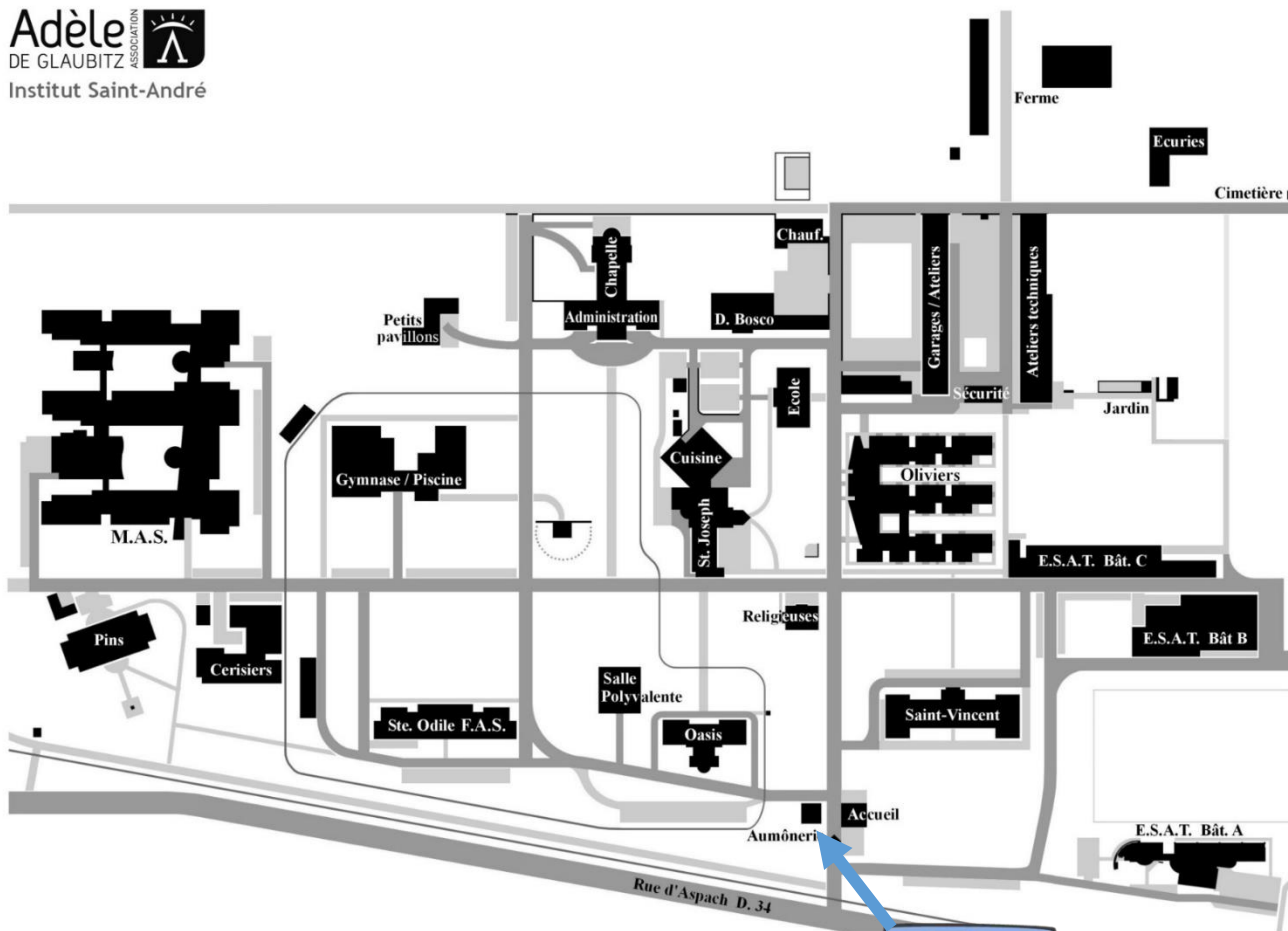
- La gare de Cernay, sur la ligne Mulhouse – Thann – Kruth est desservie toutes les 30 minutes par le tram-train ou le TER durant toute la journée entre 5h30 et 22h30.



Si vous arrivez en voiture :

Depuis RN66 en direction de Thann
Continuer de suivre la RN66
Traverser le premier rond-point, prendre la deuxième sortie
Traverser le second rond-point, prendre la troisième sortie
Continuer tout droit pendant 800 mètres
Tourner à gauche pour entrer sur le site de l'institut.

Plan d'accès sur le site de l'Institut Saint-André :



Association Une Main Pour Tous

OUVERTURES AU PUBLIC

Lundi : 8h-12h / 14h-17h
Mardi : **Fermé** / 14h-17h
Mercredi : 8h-12h / 14h-17h
Jeudi : 8h-12h / **Fermé**
Vendredi : 8h-12h / 14h-17h

Nous vous invitons à participer à la vie de notre service en répondant à notre questionnaire de satisfaction. N'hésitez à nous faire part de vos remarques ou suggestions en utilisant la boîte à idées à votre disposition à l'accueil.

f) Notes personnelles









Annexes

Formulaire de recueil des plaintes



Le livret d'accueil a été élaboré par les salariés de l'association.

	IMPRIMÉ	Réf. HS.IMP.05	Création Nom : CATTET Aurore Date : 29/05/2024
	FORMULAIRE DE PLAINTE OU RECLAMATION		Validation (Direction) Nom : SANCHEZ Philippe Date : 02/09/2024
1/2			

MAJEUR PROTEGE 	NOM : PRENOM :
PERSONNE DECLARANTE 	NOM : PRENOM : QUALITE : <input type="checkbox"/> Majeur protégé <input type="checkbox"/> Famille <input type="checkbox"/> Autre :
OBJET 	<input type="checkbox"/> PLAINTE <input type="checkbox"/> RECLAMATION

DESCRIPTION DES FAITS

	Où ?
	Quand ?
	Qui ?
	Quoi ?



Pourquoi ?




Autre précision :

CE FORMULAIRE EST A DEPOSER AU SECRETARIAT PENDANT LES HEURES D'OUVERTURE OU DANS LA BOITE AUX LETTRES DEDIEE 

La direction s'engage à vous apporter une réponse si vous laissez vos coordonnées.
Les réponses faisant suite à des formulaires anonymes seront étudiées en réunion d'équipe.



	IMPRIMÉ	Réf. HS.IMP.05	Création
	FORMULAIRE DE PLAINTE OU RECLAMATION		Nom : CATTET Aurore Date : 29/05/2024
Validation (Direction)			
Nom : SANCHEZ Philippe Date : 02/09/2024			
Association pour la Protection des Majeurs UNE MAIN POUR TOUS			2/2

PARTIE RESERVEE A L'ADMINISTRATION			
Numérotation fiche		Date d'enregistrement	
<input type="checkbox"/> PLAINTE		<input type="checkbox"/> RECLAMATION	
Suites envisagées	<input type="checkbox"/> RDV résident et / ou famille	<input type="checkbox"/> Appel téléphonique	<input type="checkbox"/> Réponse écrite
MESURES PRISES (suite analyse et entretien)			
			
DATE DE CLOTURE			
VISA			

