

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DES CENTRES MÉDICO-SOCIAUX

Vu le Code général des Collectivités territoriales, notamment ses articles L 2121-29, L 2212-21, L 2541-3 et L 2541-19;

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment son article L 311-1 et suivants;

Vu la loi n°79-587 relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public;

Vu la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative au droit des citoyens dans leurs relations avec l'administration;

Vu la délibération du conseil municipal du 16 décembre 2013 approuvant le règlement de fonctionnement des centres médico-sociaux.

Considérant le constat partagé de l'augmentation des incivilités et des comportements agressifs dans les structures territorialisées et la nécessité de réglementer l'accès et les conditions d'utilisation des centres médico-sociaux dans l'intérêt du bon ordre, de l'hygiène et de la sécurité publique ainsi que d'une bonne administration du patrimoine public. Le présent règlement de fonctionnement, opposable à tous les utilisateurs du service, fixe les modalités de fonctionnement des structures territorialisées ; il constitue un rappel des droits et obligations existants qui doivent permettre un accueil des publics dans les meilleures conditions.

Le présent règlement s'intègre également dans une démarche de prévention des situations conflictuelles dans les centres médico-sociaux.

Titre 1 - L'accès aux centres médico-sociaux et missions

Art. 1 Les centres médico-sociaux ont pour mission de mettre en œuvre localement la politique sociale de la Ville, ainsi que les compétences déléguées par le Département et l'Etat. Ils mènent une action sociale qui tient compte des réalités locales, des besoins des usagers et des dispositifs en vigueur.

Art. 2 Dans un centre médico-social l'utilisateur peut notamment bénéficier :

- d'un accueil et d'une information sur ses droits,
- d'une aide dans la réalisation de ses démarches administratives,
- d'un accompagnement médico-social de proximité pour le soutenir dans ses difficultés quotidiennes familiales, financières, ou encore d'insertion,
- de conseils sur l'éducation et le développement des enfants,
- de suivi pour de jeunes enfants (0-6 ans).

Art. 3 Les centres médico-sociaux strasbourgeois sont ouverts aux seuls résidents de la Ville de Strasbourg. Le territoire de la commune est divisé en secteurs : pour connaître le centre médico-social de secteur, l'utilisateur peut contacter la Mairie ou le site www.strasbourg.eu.

Un arrêté du maire de Strasbourg fixe les horaires qui sont affichés à l'accueil des CMS.

Art. 4 La prise en charge de l'utilisateur est subordonnée à la communication de son identité et de son lieu de résidence ou de domiciliation.

Art. 5 Les centres médico-sociaux sont un service public exécuté par des agents publics attentifs à la qualité du service rendu à l'utilisateur.

A ce titre, l'utilisateur est accueilli, renseigné et orienté par le professionnel qui le reçoit. L'action des agents publics du centre médico-social s'inscrit dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

Titre 2 - Droits de l'utilisateur

Art. 6 Principe de non discrimination : Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son origine, ethnique ou sociale, de son apparence physique, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, politiques ou religieuses. L'utilisateur bénéficie d'un traitement objectif.

Art. 7 Droit à la protection : Toute personne en situation de particulière vulnérabilité, notamment les mineurs, peut demander seule une mesure de protection au centre médicosocial, dans les conditions prévues par la loi.

Art. 8 Respect de la confidentialité et secret professionnel : Les centres médico-sociaux recueillent les informations concernant les usagers, et les soumettent, pour rendre le meilleur service possible, à un traitement informatique. Il est garanti à l'utilisateur le respect de la confidentialité des informations le concernant dans le cadre des lois existantes. Il bénéficie des garanties assurées par l'exercice du secret professionnel dans les conditions définies par la loi.

Seules les informations utiles à l'instruction des demandes de prestations pourront être transmises aux organismes concernés.

Art. 9 Droit à l'information : Conformément à la loi le service public est délivré dans la langue française. L'utilisateur a droit à une information claire, compréhensible et motivée sur sa prise en charge et son accompagnement. Le professionnel informe l'utilisateur des démarches engagées dans les conditions prévues par la loi.

L'utilisateur dispose d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification sur ses données personnelles. Il a, par ailleurs, un droit d'accès à son dossier médicosocial. Ce dernier ne s'exerce que pour les écrits émanant exclusivement du service de l'action sociale territoriale. Pour exercer ces droits, l'utilisateur s'adresse par écrit à la Cheffe du service de l'action sociale territoriale (Ville et Communauté urbaine de Strasbourg / Direction des Solidarités et de la Santé / Action sociale territoriale / 1 parc de l'Étoile 67076 Strasbourg Cedex).

Art. 10 Garantie et droit de recours : La loi du 11 juillet 1979 fait obligation à l'administration de motiver les décisions concernant l'utilisateur, lorsqu'elles sont défavorables ou dérogatoires. L'utilisateur doit pouvoir obtenir une réponse écrite et motivée de l'administration; elle comporte les voies et délais de recours contentieux.

Titre 3 - Obligations de l'utilisateur à l'égard des agents publics, des locaux et des autres usagers

Art. 11 Obligations vis-à-vis du personnel : Les personnels dans les centres médico-sociaux sont des agents publics, spécifiquement protégés par la loi. De ce fait, toute agression verbale ou physique, toute menace, tout outrage, toute atteinte à la dignité sur un agent public dans l'exercice ou en lien avec ses fonctions est susceptible de faire l'objet de poursuites pénales.

Art. 12 L'utilisateur doit faire preuve de discrétion et de respect envers le personnel et le public. Les rassemblements et attroupements sont interdits dans l'enceinte du centre médicosocial.

Art. 13 Les mineurs sont sous la responsabilité de leurs parents ou de leurs tuteurs légaux. Ces derniers engagent leur responsabilité quant au comportement desdits mineurs.

Art. 14 Libertés d'opinion, de conviction, de croyance : Le personnel des centres médico-sociaux respecte les libertés d'opinion, de conviction, de croyance, dans la limite où l'exercice de cette liberté n'entre pas en contradiction avec les lois et règlements en vigueur.

Art. 15 L'accès aux locaux est soumis aux règles d'accès aux établissements publics. L'utilisateur est tenu de respecter les principes républicains de neutralité et de laïcité du service public. Il est interdit dans l'enceinte des centres médico-sociaux de faire œuvre de prosélytisme politique ou religieux, de s'adonner à des pratiques religieuses à la vue de tous ou de tenir des discours et / ou de diffuser des écrits contraires à l'ordre public.

Art. 16 La pose d'affiches, le dépôt et la distribution de tracts, brochures ou autres sont soumis à autorisation du responsable du centre médico-social concerné, qui se réserve le droit de les retirer selon les besoins du service.

Art. 17 Les actes de commerce et de publicité sont interdits, sauf s'ils entrent dans le domaine de l'économie sociale et solidaire, avec autorisation préalable du responsable du centre médico-social concerné.

Art. 18 Il est interdit au public :

- d'emprunter les accès interdits sans y avoir été autorisé et sans être accompagné
- de pénétrer dans les espaces réservés au personnel, d'entraver la circulation et l'accès aux issues de secours
- d'accéder aux centres médico-sociaux accompagné d'animaux, à l'exception des chiens-guides,
- d'élever la voix, d'utiliser des appareils sonores
- de manger, de fumer et de consommer de l'alcool, ou tout produit interdit par la loi.

Il est obligatoire d'adopter une tenue vestimentaire respectueuse des agents publics et des autres usagers et adaptée à un lieu public.

Titre 4 - Sanctions

Art. 19 Afin de préserver une ambiance sereine et conviviale dans la structure, tout comportement qui compromet son bon fonctionnement ou la sécurité des agents publics et/ou des autres usagers, est interdit. Tout outrage, toute menace, toute violence, physique ou verbale, envers un agent public ou toute autre personne présente dans l'enceinte du centre médico-social peut entraîner l'expulsion immédiate de l'auteur.

Art. 20 Tout acte pénalement répréhensible expose son auteur à un dépôt de plainte et des suites judiciaires.

Art. 21 Toute personne qui, par son comportement, perturbe la tranquillité du site ou l'organisation des activités, ou nuit à l'hygiène, la civilité, la sécurité ou la sûreté, est passible de sanctions pouvant conduire à l'exclusion.

Art. 22 L'échelle des sanctions comprend :

- L'avertissement : décidé par le responsable du centre médicosocial, il est envoyé par courrier ou remis en main propre à l'utilisateur si la situation l'exige. Il caractérise le manquement observé au règlement de fonctionnement et il indique qu'en cas de réitération du comportement fautif, d'autres sanctions seront prises.
- L'exclusion immédiate : pour faire cesser un trouble important et immédiat le responsable du centre médico-social ou son représentant peut demander à une personne de quitter immédiatement les lieux. Le concours de la force publique peut être demandé par les agents publics.
- L'exclusion à durée déterminée : l'utilisateur contrevenant, le cas échéant exclu à titre conservatoire, est entendu par des responsables de la collectivité, dans une commission ad hoc d'au moins trois personnes, représentant le centre médico-social, la Direction des Solidarités et de la Santé et un tiers. L'interdiction d'accès au service n'excédera pas douze mois. Une procédure alternative de prise en charge du contrevenant lui sera proposée.

Ces sanctions s'appliquent sans préjudice des poursuites pénales encourues par l'auteur d'une infraction en vertu des textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Art. 23 Le présent règlement sera affiché dans les centres médico-sociaux.

Art. 24 Le Maire et le responsable du centre médico-social concerné, ainsi que les agents du centre sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement

Le Maire de Strasbourg