

Annexe 3

➔ **Accueillir avec bienveillance et professionnalisme toute nouvelle personne hébergée**

La qualité de l'accueil est importante et doit se faire dans le respect de la dignité et de la vie privée des personnes, tout en prenant en compte la fatigue souvent accumulée avant d'arriver à l'hôtel. Avoir une attention spécifique à l'égard de toute famille lors de son arrivée consiste donc à :

- L'accueillir avec cordialité et respect ;
- Vérifier avec bienveillance la correspondance entre la famille et le bon d'orientation émis par le service réservation de DELTA ;
- L'accompagner dans sa chambre et lui présenter l'ensemble des prestations de l'hôtel.

En fonction de l'heure à laquelle arrive la personne hébergée, il convient de lui présenter dès son arrivée ou dans les 24h suivant son arrivée, toutes les informations susceptibles de faciliter son séjour et les conditions d'hébergement :

- Lui faire visiter les espaces communs : la cuisine, la laverie et l'ensemble des équipements de l'hôtel ;
- Lui présenter le règlement de fonctionnement ;
- Lui présenter le tableau d'affichage où sont disponibles les informations importantes.

Le Titulaire agréé est encouragé à réaliser un état des lieux de la chambre à l'arrivée et au départ de la personne hébergée.

➔ **Rendre accessibles les informations utiles aux personnes hébergées**

Le Titulaire agréé s'engage à mettre à disposition de la personne hébergées les documentations et informations suivantes :

- Le règlement de fonctionnement ;
- Les numéros d'urgence ;
- Les ressources à proximité de l'établissement : notamment celles nécessaires à la vie quotidienne et à la santé de la personne hébergée : mairie, école, services de soin, transports en commun, association d'aide alimentaire...

Ces éléments doivent obligatoirement être affichés sur un tableau d'affichage à un endroit visible de tous les résidents. Ils peuvent également être regroupés dans un livret d'accueil présenté à l'arrivée (un modèle est proposé par DELTA).

➔ **Veiller à bien communiquer et à faire preuve d'impartialité avec les personnes hébergées**

Une bonne communication est nécessaire afin de favoriser les échanges constructifs, d'instaurer un climat relationnel cordial et de pouvoir faire respecter le règlement de fonctionnement et les règles de vie en communauté.

En cas de difficultés entre plusieurs ménages, il faut toujours veiller à faire preuve d'impartialité afin d'apaiser les éventuelles tensions. Faire preuve d'impartialité signifie traiter toutes les personnes impliquées de manière égale, sans favoritisme ni parti pris, et notamment :

- Prendre le temps d'écouter attentivement chaque personne impliquée dans une situation de conflit ou de difficulté ;
- Évaluer objectivement la situation, sans conclusions hâtives ;
- Appliquer les règles de manière égale à toutes les personnes, sans exception.

Les équipes de DELTA peuvent être un relai en cas de difficulté relationnelle.

➔ **Faire preuve de professionnalisme**

L'accueil et l'hébergement des clients doivent se faire avec professionnalisme. Le personnel doit être compétent (niveau de français suffisant, connaissance et application des prestations, formation en sécurité incendie) et posséder des qualités relationnelles (sociabilité, empathie).

Par ailleurs, une présence effective 24/7 est exigée, tout comme la disponibilité du représentant légal de l'établissement.

➔ **Garder une distance bienveillante et professionnelle avec les familles**

Il convient d'éviter toute familiarité envers les personnes hébergées et de garder une distance professionnelle et bienveillante envers elles. Le vouvoiement est à privilégier.

Déontologiquement, il n'est pas possible qu'une personne hébergée travaille sur son lieu d'hébergement.

- Les personnes hébergées ne peuvent ni se substituer à, ni pallier, de façon bénévole ou rémunérée, les personnels hôteliers (veilleur de nuit, réceptionniste, technicien de surface, agent de maintenance) ;
- Les personnes hébergées ne peuvent pas exercer d'activité commerciale au sein de leur chambre ou de l'établissement.

Afin de favoriser un climat chaleureux, il vous est possible d'organiser divers événements seul ou en lien avec DELTA (fêtes, goûters pour les enfants, formations, etc.).

➔ **Ne pas être discriminant**

Il est indispensable de traiter l'ensemble des personnes hébergées de manière égale, juste, respectueuse et non-discriminante.

La discrimination est qualifiée lorsqu'un individu fait l'objet d'une différence de traitement sans motif légitime. La loi pose une liste de critères prohibés : est ainsi interdite toute distinction opérée entre les personnes, qu'elle soit directe ou indirecte, notamment à raison de :

- *Leur origine ou de la langue dans laquelle ils s'expriment*
- *De leur genre ou de leur orientation sexuelle*
- *De leur grossesse*
- *De leur apparence physique*
- *De leur patronyme*
- *De leur lieu de résidence*
- *De leur état de santé*
- *De leur handicap ou de leur perte d'autonomie*
- *De leurs mœurs*
- *De leur âge*
- *De leurs opinions politiques, philosophiques, religieuses et syndicales*
- *De leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée*
- *De leur situation économique*

Toute discrimination peut être punie de 3 ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende.

➔ **Respecter l'intimité et la vie privée des personnes hébergées**

Le respect de l'intimité et de la vie privée est essentiel pour assurer le bien-être des personnes hébergées. Pour cela les pratiques suivantes doivent être suivies :

- Assurer la confidentialité : ne pas divulguer les informations personnelles des personnes hébergées à des tiers sans leur consentement explicite.
- Respecter les horaires : les horaires de nettoyage et les autres tâches doivent être planifiés pour ne pas interférer avec les horaires de sommeil et les moments de détente des personnes hébergées.
- Sensibiliser le personnel : s'assurer que tous les membres du personnel sont formés et sensibilisés à la protection de la vie privée et de l'intimité des personnes hébergées.

Ces pratiques peuvent aider à garantir que les personnes hébergées se sentent à l'aise et en sécurité dans leur environnement d'hébergement et que leur vie privée et leur dignité soient respectées.

Toutefois, le Titulaire agréé doit conjuguer le respect de la vie privée avec l'obligation de sécurité qui pèse sur les établissements.

Ainsi, le Titulaire agréé a le droit d'entrer dans les chambres dans les conditions de l'article 2.15 du CCP :

- Il s'efforce au préalable de frapper à la porte et d'attendre un temps raisonnable, le temps que la personne puisse se préparer ;
- Sauf en cas d'urgence (danger grave et imminent ou sinistre en cours), il doit privilégier des horaires diurnes et décents : de 8h à 20h, notamment lorsqu'il effectue le contrôle mensuel des chambres, ainsi que pour toute sollicitation de la famille nécessitant son accord ;

Le Titulaire agréé s'engage par ailleurs à ne pas fouiller les affaires des personnes hébergées.

Par ailleurs, Le Titulaire agréé s'engage à réceptionner et distribuer tout courrier, colis ou document adressé à une personne hébergée au sein de son établissement.

Pour faciliter cette transmission, le Titulaire agréé est invité à prévoir dans son ou ses établissements un espace dédié où les personnes hébergées peuvent retirer leur courrier fermé, comme des boîtes aux lettres ou bannettes. A défaut d'espace dédié, le Titulaire agréé remet en main propre tout courrier, colis ou document et ce, dès sa réception.

Le courrier doit être distribué fermé.

➔ **Être garant du respect de la dignité de la personne hébergée**

Le Titulaire agréé s'engage à respecter la dignité des personnes hébergées que ce soit par les conditions d'hébergement et d'accueil que par son attitude à leur égard.

Les conditions matérielles d'accueil revêtent une importance essentielle au regard du concept de dignité.

Le Titulaire agréé s'engage ainsi à faciliter les besoins élémentaires de toute personne hébergée :

- Avoir un accès inconditionnel aux WC et douches communes,
- Avoir un accès inconditionnel et permanent au micro-onde,
- Maintenir en état de fonctionnement et de propreté l'ensemble des prestations attendues,
- Améliorer au maximum les possibilités de préparation des repas et de conservation des aliments,
- Autoriser le petit électroménager (bouilloire, chauffe-biberon, etc.).

➔ **Garantir et encadrer le droit de visite**

Avoir une vie sociale est un droit et une liberté que la vie à l'hôtel ne doit pas compromettre. Dans le respect d'un cadre défini au niveau de l'établissement et de la tranquillité des autres, les personnes hébergées peuvent accueillir un proche.

Afin d'éviter tout abus et continuer à assurer la sécurité des biens et des personnes, le Titulaire agréé est libre d'encadrer les visites par plusieurs procédures :

- Définir des plages horaires précises auxquelles les personnes hébergées peuvent recevoir des visiteurs ;
- Informer les visiteurs des règles et des conditions à respecter lors de la visite ;
- Déterminer des jours de visite avec un roulement entre les personnes hébergées pour ne pas que tout le monde reçoive ses visiteurs en même temps ;
- Mettre en place un registre pour que les visiteurs donnent leur identité et émargent à leur arrivée et leur départ ;
- Définir des lieux (comme la salle commune) dédiés à la réception de visites ;
- Veiller à ce que les visites n'interfèrent pas avec la vie privée et le confort des autres personnes hébergées ;
- Respecter la confidentialité des informations personnelles des personnes hébergées et ne pas divulguer ces informations à des tiers sans leur consentement.

➔ **Assurer la liberté d'aller et venir des personnes hébergées**

Les personnes hébergées dans l'établissement peuvent circuler librement au sein et en dehors de l'établissement 24 heures sur 24 heures et 7 jours sur 7. Les personnes hébergées doivent être libres de sortir et d'entrer dans l'hôtel à leur guise, sans être soumises à des restrictions.

➔ **Mettre en place des instances de participations des personnes accueillies**

Mettre en place des instances de participation des personnes accueillies permet aux résidents de s'exprimer et de participer activement à la vie de l'établissement.

En instituant la remontée collective des besoins et des avis, la participation aide les professionnels à mettre en place des actions ciblées et pertinentes pour les personnes, tout en évitant la multiplication des signalements individuels, et en réduisant les incompréhensions, malentendus et conflits.

Les particularités propres à chaque établissement hôtelier, l'existence ou non d'espaces communs, ainsi que les durées variables de séjour des personnes hébergées, doivent inviter le Titulaire agréé à choisir la forme de participation et d'expression des besoins la plus adaptée à son établissement. **Toutes ces modalités de participation sont détaillées en annexe 5 qui guide leur mise en place effective.**

Quelle que soit la forme de participation privilégiée, il est essentiel de créer un climat de confiance et d'écoute pour que les personnes accueillies se sentent à l'aise et en sécurité.

Il est donc important :

- D'établir des règles et des procédures pour assurer un déroulement efficace et respectueux des échanges ;
- De prendre en compte les avis et les suggestions des personnes accueillies lors de la prise de décisions importantes ;
- D'assurer un suivi des décisions prises lors des réunions et en informer les personnes accueillies.

➔ **Gérer les dysfonctionnements techniques**

L'usure des locaux est un fait inévitable dans la vie d'un hôtel. Les réparations font partie de la responsabilité de l'hôtelier. Il incombe donc au Titulaire Agréé de veiller à maintenir en bon état les chambres et les parties communes.

➔ **Alerter en cas de danger**

La non-assistance à personne en danger engage la responsabilité pénale du Titulaire agréé au regard de son absence de réactivité alors qu'elle avait connaissance d'une situation dangereuse.

De même, le défaut de signalement ou la connaissance d'un crime dont il est encore possible de limiter les effets, ou la connaissance d'abus sur mineur de moins de 15 ans ou sur une personne vulnérable peuvent être condamnés.

Le Titulaire agréé s'engage à rester vigilant sur toutes les situations préoccupantes qui auraient lieu au sein de l'établissement et à prévenir les services compétents. Il s'engage plus particulièrement :

- En cas de danger pour l'intégrité physique du personnel ou des personnes hébergées, à alerter en premier les services compétents (forces de police, pompiers, etc.), puis DELTA ;
- Pour les autres types de conflits, à rester impartial et mesuré et à signaler à DELTA par écrit les conflits constatés, en y apportant le plus de précisions possibles ;
- En cas de suspicion de maltraitance intrafamiliale ou de comportements inquiétants, à faire un signalement aux services compétents (17, 3919, 119, etc.) et à DELTA.

➔ **Faciliter l'intervention des travailleurs sociaux, des professionnels médico-sociaux et partenaires de DELTA**

Le Titulaire agréé s'engage à faciliter l'accès à son établissement aux professionnels encadrant la prise en charge de la personne hébergée : DELTA, personnels médico-sociaux (hôpitaux, équipes mobiles santé précarité, équipes mobiles psychiatrie précarité, opérateur social, travailleur social), association agréée d'aide alimentaire et associations partenaires de DELTA.

Si le bâtiment le permet, le Titulaire agréé met à disposition des espaces dédiés pour les professionnels extérieurs, où ils pourront recevoir les personnes hébergées dans des conditions adaptées à leurs besoins.

Enfin, le Titulaire agréé s'engage à respecter les règles de confidentialité en matière de données médicales et personnelles des personnes hébergées lorsque des professionnels médico-sociaux viennent voir une personne hébergée en particulier.

Fait à :, le

Nom, Prénom et Signature de l'hôtelier, précédé de la mention « Lu et approuvé »