



› LIVRET D'ACCUEIL

# SERVICE D'ORIENTATION SPÉCIALISÉ





**GROUPE SOS**  
jeunesse

### SERVICE D'ORIENTATION SPÉCIALISÉ

est un établissement du GROUPE SOS Jeunesse

Avec **17 000 salariés** et 495 établissements et services, le **GROUPE SOS** est une des premières entreprises sociales européennes. Depuis 30 ans, il met l'**efficacité économique** au service de l'**intérêt général**. Il répond ainsi aux **enjeux de société** de notre époque en développant des solutions innovantes dans ses cinq cœurs de métier : **jeunesse, emploi, solidarités, santé, seniors, culture, transition écologique, action internationale**. Chaque année, les actions du GROUPE SOS ont un impact sur **plus d'un million de personnes**.

### ASSOCIATION GROUPE SOS JEUNESSE

Accueil en crèche, éducation par le sport, parrainage de proximité, hébergement, accompagnement et orientation d'enfants et d'adolescents en difficulté ou en danger...

Nous intervenons auprès de plus de 10 000 enfants et adolescents par an. Adaptant nos actions en fonction de chacun, nous veillons, dans la mesure du possible, à préserver les liens familiaux.

Des tout-petits aux jeunes majeurs, agissons pour une réelle égalité des chances.

[www.groupe-sos.org](http://www.groupe-sos.org)

**Association GROUPE SOS  
JEUNESSE**  
Pôle Aide Sociale à l'Enfance

Président : Edouard DURAND  
Directrice Générale Adjointe :  
Flavie MEKHARCHI

**Direction Générale :**  
102 C, rue Amelot - 75011 Paris  
Tél : 01.58.30.56.16  
Email : [dg.jeunesse@groupe-sos.org](mailto:dg.jeunesse@groupe-sos.org)



## SOMMAIRE

Bienvenue	4
Pourquoi nous rencontrer ?	5
Le Service d'orientation spécialisé	6
La consultation	8
Règlement de fonctionnement	10
Chartes des droits et libertés de la personne accueillie	12
Code de l'action sociale et des familles	14

*Illustrations : Bruno Bellamy*



## BIENVENUE

Ce livret d'accueil vous est destiné et vous permettra de mieux connaître le Service d'orientation spécialisé.

À la demande d'un travailleur social (assistant(e) social(e), éducateur....) nous recevons des enfants, des adolescents, des jeunes majeurs (6 à 21 ans) et leur famille ou leur représentant légal, afin de leur permettre d'élaborer un projet d'orientation.

Lors de la première rencontre vous allez être reçu par un psychologue clinicien.

Votre famille ou votre représentant légal et le travailleur social sont invités à s'y associer, ainsi chacun pourra s'exprimer sur ce qui l'amène à la consultation.

Si vous êtes mineur, l'autorisation écrite de vos parents ou de votre représentant légal est obligatoire.

Aucun autre document n'est nécessaire.



## POURQUOI VOUS PROPOSE-T-ON DE NOUS RENCONTRER ?

Les adultes autour de vous s'interrogent et/ou s'inquiètent de vos difficultés à apprendre, de vos problèmes de comportement, de votre situation familiale ou personnelle.

En vous proposant de nous rencontrer, ils vous offrent la possibilité de construire ensemble une réponse à vos difficultés ou interrogations.

Nous vous proposons de vous accompagner dans l'élaboration d'un projet d'orientation en tenant compte de votre parcours scolaire, de vos aptitudes, de vos motivations et de votre personnalité.





## LE SERVICE D'ORIENTATION SPÉCIALISÉ

Le Service d'orientation est agréé et financé par l'Aide sociale à l'enfance de Paris (convention depuis 1981).

La consultation est gratuite.

**Nous sommes habilités à recevoir 500 jeunes par an, adressés par l'un des services suivants :**

- › Aide sociale à l'enfance de Paris (ASE)
- › Associations Jean Cotxet, La Sauvegarde, Olga Spitzer, OSE, ANRS, ANEF, AVVEJ, Espoir, Jeunesse Feu Vert, Saint Bernard et le club des Réglesses
- › Réussite éducative de Paris
- › Services de prévention spécialisée
- › Services sociaux polyvalence de secteur, CASVP
- › Assistants sociaux et psychologues des écoles, collèges et lycées
- › Secteur santé (CMP, CMPP, services pédopsychiatriques)

## L'ÉQUIPE DU SERVICE D'ORIENTATION SPÉCIALISÉ

**Le service est composé de 10 personnes, tenues au secret professionnel et au respect des droits des usagers :**

- › **1 Directeur**
- › **1 Secrétaire de direction** Ophélie SUENON-NESTAR
- › **1 Secrétaire** Aïcha DIALLO
- › **1 Agent d'entretien** Maria ROBALO PEREIRA
- › **6 Psychologues**
  - Olga DURAND
  - Isabelle MINET
  - Efraïn NUÑEZ IPUCHE
  - Sabrina VANBESIEN
  - Carole VIENNE- KWASNIAK
  - Sylvie ZAPPATINI-GASNIER
  - Hélène AMALRIC



## COMMENT SE DÉROULE LA CONSULTATION ?

La consultation d'orientation se déroule sur plusieurs rendez-vous, toujours avec le même psychologue.

Le premier rendez-vous est un temps de présentation de chaque personne présente. Le psychologue expose son travail et le cadre de la consultation.

En début de consultation, le psychologue vous remettra le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC).

Enfin, le psychologue est tenu à la confidentialité et au respect du code de déontologie des psychologues.<sup>(1)</sup>



La consultation peut comprendre, avec votre accord :

- › des entretiens cliniques : ce sont des échanges entre le psychologue et vous même. Le psychologue est à l'écoute et facilite la parole de l'autre ;
- › un bilan psychologique s'il y a lieu (tests d'aptitudes, questionnaires d'intérêts et de motivation, tests de personnalité) ;
- › de la documentation sur les formations, les diplômes, les métiers...

En conclusion de la consultation d'orientation, un dernier rendez-vous a lieu en votre présence, celle de vos parents et du travailleur social à l'origine de la demande. Cette dernière rencontre permet de rendre compte du travail d'élaboration réalisé avec vous, des conclusions du bilan, et des indications proposées par le psychologue.

Un compte rendu écrit de la consultation est adressé au travailleur social. Ce compte rendu est confidentiel. Le psychologue peut également vous remettre un compte-rendu écrit ainsi qu'à vos parents, si vous le souhaitez.



(1) Le code de déontologie des psychologues est destiné à servir de règles professionnelles aux hommes et aux femmes qui ont le titre de psychologue. Le respect de la personne dans sa dimension psychique est un droit inaliénable. Sa reconnaissance fonde l'action des psychologues. Il sert avant tout à protéger le public et les psychologues aux mésusages de la psychologie.



## RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement, institué par la loi du 02/01/02, a pour but de faire valoir et garantir vos droits et libertés individuelles. Il définit vos devoirs et obligations, ainsi que ceux du personnel du Service d'orientation spécialisé.

Ce règlement de fonctionnement a été adopté par la Direction générale le 04 octobre 2013. Il est révisable tous les 5 ans ou ajusté en cas de besoin.

### Communication avec l'équipe du service

Vous pouvez joindre le psychologue à tout moment de la consultation, soit par téléphone, soit par email. Il en est de même pour vos représentants légaux, qui peuvent également solliciter un rendez-vous avec le psychologue qui vous reçoit.

Si vous avez des interrogations concernant la consultation d'orientation, parlez-en au psychologue. Vous pouvez aussi demander un rendez-vous avec la directrice du service.

### Droit à l'information

**La charte des droits et libertés de la personne accueillie est affichée à l'accueil. Sont à votre disposition :**

- › la documentation relative au service, à l'association Groupe SOS Jeunesse et au GROUPE SOS
- › le code de déontologie des psychologues

Les informations recueillies par le Service d'orientation spécialisé font l'objet d'un traitement informatique destiné au suivi de votre prise en charge au sein de l'établissement. Les destinataires des données sont exclusivement les professionnels du service.

Conformément à la loi « *Informatique et libertés* » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent.

Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser à la Directrice du service. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Votre dossier, confidentiel, est archivé au Service d'orientation pendant cinq ans, dans des armoires sécurisées. Vous et vos représentants légaux pouvez le consulter pendant cette période avec le psychologue qui vous a reçu. Il suffit pour cela de prendre rendez-vous au préalable avec la secrétaire, et de signer la fiche d'accès au dossier psychologique.

### Droit d'expression

Régulièrement, des enquêtes de satisfaction sont réalisées auprès des usagers du Service d'orientation. Les résultats sont consultables à l'accueil.

### Mesures relatives à la sécurité des personnes et des biens

Le service est composé d'un accueil et d'une salle d'attente, d'un espace toilettes, qui sont en libre accès. Le bureau de la secrétaire de direction où se trouve la documentation, et les bureaux des psychologues ne sont accessibles qu'accompagnés.

Les personnes accueillies se doivent d'avoir un comportement respectueux à l'égard du personnel et des autres usagers. Le calme est requis dans les locaux du service. Le matériel et les biens doivent être préservés.

Il est rappelé que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Le Service d'orientation souscrit un contrat d'assurance collectivité auprès de la MAIF.

### Protection contre l'incendie et maintenance des installations électriques

Le service est soumis aux inspections réglementaires, et bénéficie de contrats d'entretien. Des formations collectives à ce sujet sont organisées régulièrement pour le personnel.

En fonction de la nature de l'incident, des mesures d'urgences sont prises afin de protéger les personnes et limiter les risques : appel des services de secours, dont les coordonnées sont affichées dans la salle d'attente avec le plan d'évacuation.



## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

### Article 1<sup>er</sup>

#### Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

### Article 2

#### Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

### Article 3

#### Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes

habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

### Article 4

#### Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge
- 2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce

choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

### Article 5

#### Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

### Article 6

#### Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la

personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

### Article 7

#### Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

### Article 8

#### Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

### Article 9

#### Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.



Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

### Article 10

#### **Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

## CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES

### Art. L. 116-1 CASF

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les

### Article 11

#### **Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

### Article 12

#### **Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1

### Art. L. 116-2 CASF

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire

### Art. L. 311-3 CASF

**L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux.**

#### **Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :**

- 1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- 2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- 3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- 4° La confidentialité des informations la concernant ;
- 5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- 6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- 7° La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

Les modalités de mise en œuvre du droit à communication prévu au 5 sont fixées par voie réglementaire.

### Art. L. 313-24 CASF

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.





## SERVICE D'ORIENTATION SPÉCIALISÉ



### ANTENNE DU 15°

En métro : Station Félix Faure (Ligne 8 / direction Balard Créteil)

En bus : n°62, 70, 72 ou 88

En voiture : sortie porte de Versailles ou porte de Sèvres - direction place Balard - Avenue Félix Faure  
- au métro Félix Faure, prendre à gauche la rue de l'Église sur environ 100 m

### ANTENNE DU 10°

En métro : Station Jacques BONSERGENT ( Ligne 5/ en direction de Bobigny- Pablo Picasso)

En bus : n° 56-65-75

En voiture : Prendre la sortie Porte de la Villette via Avenue Jean Jaurès et Quai de Valmy ou prendre la sortie Porte de Pantin, direction ouest sur Avenue Jean Jaurès et continuer sur Quai de Valmy.

## HORAIRES D'OUVERTURE

9h00 - 12h45

13h45 - 18h00

du lundi au vendredi

## NOUS CONTACTER

ANTENNE DU 15° : 79, rue de l'église

75015 Paris

Tél. 01 45 57 44 48

Fax 01 45 58 19 67

*service-orientation-specialise@groupe-sos.org*

ANTENNE DU 10° : 17, rue Jean Poulmarch

75010 Paris

Tél. 01 45 57 44 48

*service-orientation-specialise@groupe-sos.org*

