

LIVRET
D'ACCUEIL
et d'information
sur nos services



JUSTICE SERVICES

sodexo
SERVICES DE QUALITÉ DE VIE

LE SOMMAIRE



Ce livret a pour objectif de vous apporter des informations pratiques concernant votre vie en détention.

La blanchisserie	4,5
Le petit déjeuner et le déjeuner	6
La cantine ordinaire	7,8,9
L'auto-restauration	10
La propreté de votre cellule	11
L'entretien de votre cellule	12
L'accueil de vos proches	13, 14
Travailler au sein de l'établissement	15
Développer vos compétences	16



QUI SOMMES-NOUS ?

Sodexo est mandaté par l'Administration Pénitentiaire pour gérer un ensemble de services garantissant une qualité d'hébergement et permettant de vous simplifier le quotidien. Nos équipes s'occupent ainsi de la gestion des services au bâtiment (nettoyage des locaux, maintenance, entretien des espaces verts, etc.), des services à la personne (hôtellerie, restauration, cantine, accueil des familles pour les parloirs, transport pour les extractions médicales et les transferts inter-établissement(s)). Pour toute question sur l'un de ces services, les équipes Sodexo de l'établissement sont à votre disposition pour vous apporter des réponses.

LA BLANCHISSERIE



LORS DE VOTRE ARRIVÉE

Un kit comprenant du linge de lit, de toilette et de table vous est remis.

Des vêtements de rechange peuvent vous être proposés selon votre situation.

Le détail du contenu de ce kit arrivant est indiqué dans les bons de buanderie remis dans la pochette d'accueil.



**Ces articles devront être rendus en bon état lors de votre départ de l'établissement.*



COMPOSITION DU KIT ARRIVANT

■ Vêtements

(dotation établie en fonction de votre situation)

■ Linge de lit*

(draps, couvertures, taie d'oreiller, housse de matelas)

■ Linge de toilette et de table*

(gants de toilette, serviettes de douche, serviettes de table, torchons)

■ Trousse de toilette comprenant des produits d'hygiène corporelle

Gel douche, shampoing, savons, brosse à dent, dentifrice, mouchoirs en papiers, peigne, rasoirs jetables, crème à raser, papier toilette.

■ Articles d'entretien pour nettoyer votre cellule

Éponge, détergent, crème à récurer, eau de javel, serpillère, lessive, ramasse poussière, sacs poubelles, seau, brosse WC.

LA BLANCHISSERIE

LA GESTION DE VOTRE LINGE

Deux fonctionnements :

1 : En blanchisserie pour les effets de couchage (draps, taie d'oreiller, housse de matelas, couvertures) et le linge hôtelier (gants de toilette, serviettes de douche, serviettes de table, torchons)

2 : En libre service dans les unités pour vos vêtements personnels



Lavage au sein d'une BLANCHISSERIE

Pour le linge hôtelier (draps, couvertures, housse, torchons, serviettes de table, serviettes de douche, gants de toilette).

Lavage en LIBRE-SERVICE

Par vos soins dans des buanderies installées dans les unités d'hébergement pour votre linge personnel.

Des lave-linges et des sèche-linges sont mis à votre disposition. De la lessive vous est distribuée.



→ Le linge sale sera
échangé en unité selon un
planning établi et affiché
dans les unités.

Les modalités et les plannings de collecte et de restitution du linge, vous sont remis en annexe dans la pochette d'accueil et affichés dans les coursives.

LE PETIT-DEJEUNER LE DEJEUNER



POUR VOS REPAS

Chaque matin, le petit-déjeuner est mis à disposition dans les cuisines des hébergements. Le déjeuner est servi au self.

Les menus proposés sont élaborés par notre diététicienne et validés par l'Administration Pénitentiaire. Ils sont variés et équilibrés.



**Vous pouvez choisir
votre BOISSON
pour le petit-déjeuner.**

Organisées quatre fois par an, les **commissions restauration** associent des détenus à la démarche d'amélioration de l'offre alimentaire. Elles leur permettent d'exprimer leur avis, de participer à des dégustations et de valider les menus à venir.

**VOTRE PLATEAU REPAS EST COMPOSE D'UN PLAT
PROTIDIQUE (obligatoire) ET DE PERIPHERIQUES AU CHOIX.**



Repas standard



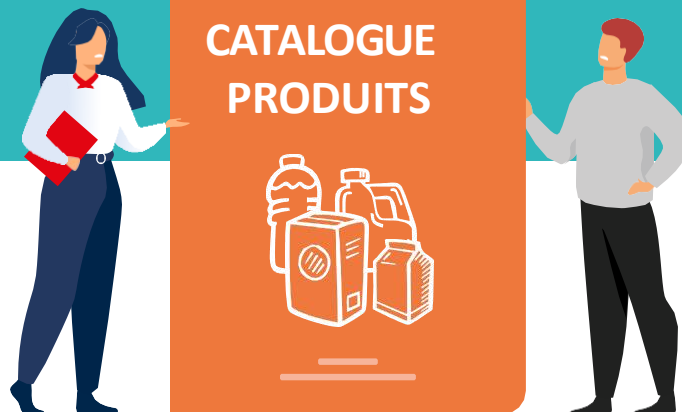
Repas végétarien

Le choix du plat protidique et de ses accompagnements est régi par un système de points, avec un plafond fixé à 6 points par déjeuner.

Les menus de la semaine sont communiqués via les tableaux d'informations installés dans les coursives.

LA CANTINE ORDINAIRE (1/3)

Le service cantine vous permet d'acheter des produits alimentaires et de consommation courante (cigarettes, produits de toilette, d'entretien, journaux...).



Le catalogue des produits disponibles à la cantine vous est remis dans la pochette d'accueil.

COMMENT ÇA FONCTIONNE ?

Depuis votre compte nominatif tenu par l'Administration Pénitentiaire, vous pouvez verser de l'argent sur votre compte cantine.

1

**Vous versez de
l'argent sur votre
compte cantine**

À l'aide de la fiche « Demande de Provision Cantine » :

1. Remplissez toutes les lignes.
2. Inscrivez la somme que vous voulez verser sur votre compte cantine.
3. Datez et signez.



BON À SAVOIR :

Le dépôt de votre demande de provision cantine s'effectue selon l'organisation de l'établissement (dépôt dans la boîte aux lettres située en coursive ou ramassage par un surveillant).

DEMANDE DE PROVISION CANTINE			
Nom		N° d'écrou	
Prénom		Bâtiment	
		N° de cellule	
Je désire verser sur mon compte cantine une provision de :			
(*) en €		Date :	___/___/___
5 ☐	50 ☐	Signature :	
10 ☐	60 ☐		
15 ☐	70 ☐		
20 ☐	80 ☐	ou montant libre en	
30 ☐	90 ☐	multiple de 100 €	€
40 ☐	100 ☐		
(*) Cochez la case de votre choix			
Cadre réservé à la comptabilité			
La part disponible de votre compte nominatif est insuffisante, nous avons mis			
sur votre compte cantinable la somme de :		€	
Date : ___/___/___		La comptabilité	



*Si vous êtes
nouvel arrivant,
pour vous procurer
sous 24h des produits
de première nécessité,
vous devez remplir le
bon spécifique
« Cantine arrivant » qui
se trouve dans la
pochette d'accueil.*

LA CANTINE ORDINAIRE(2/3)



2

**Vous
commandez
les produits**

COMPLÉTEZ LE BON DE COMMANDE CANTINE :

1. A l'aide d'un stylo noir, indiquez la date, votre nom, prénom et votre numéro d'écrou.
2. Recopiez les codes des articles que vous commandez à partir du catalogue cantine joint et indiquez bien pour chaque produit la quantité souhaitée. Remplissez la colonne « Description libellé article ». Les colonnes « Prix unitaire » et « Total » ne sont pas obligatoires.



BON À SAVOIR :
Les bons de
commande sont
ramassés tous les
lundis matin au
plus tard à 8h30

Le dépôt des bons de commande s'effectue selon l'organisation de l'établissement (remise au surveillant au quartier arrivant, puis dans la boîte aux lettres située au bâtiment PPS).

**NE PLIEZ PAS LE BON DE
COMMANDE.**

Bon de commande CANTINE
NE PAS PLIER SVP

Bat. : _____
Etage : _____
N° C. : _____

Date : _____
N° Ecrou : _____

Nom : _____
Prénom : _____
Signature : _____

Reference	Quantité	Prix unit	Total	Description Libellé Article
RESERVE TABAC				



Avant de passer commande, vérifiez que le solde de votre dernier ticket de caisse soit égal ou supérieur à la commande que vous passez. Si vous n'avez pas assez d'argent sur votre compte cantine remplissez une demande de provision cantine.

LA CANTINE ORDINAIRE (3/3)



Les articles commandés sont à retirer au comptoir selon le planning joint en annexe dans la pochette d'accueil et affichés dans les bâtiments.

3

**Vous
réceptionnez
vos produits**

QUE FAIRE EN CAS D'ERREUR ?

Si vous constatez une erreur lors du retrait, la réclamation doit être faite sur place.

Si vous constatez une erreur de prix, entourez-la sur le ticket de caisse et transmettez également votre réclamation par écrit au responsable de la cantine.



BON À SAVOIR :

Vérifiez, à l'aide du ticket de caisse cantine, si les produits livrés sont bien ceux que vous aviez commandés dans les quantités souhaitées.

Vérifiez votre ticket de caisse et conservez-le. **Votre solde cantine est indiqué sur le dernier ticket de caisse.**

FOIRE AUX QUESTIONS

- **Pourquoi je ne suis pas livré ?**
Parce qu'il n'y avait plus d'argent sur votre compte cantine. Vous devez remplir une nouvelle « Demande de Provision Cantine » pour passer de nouveau votre commande la semaine suivante.
- **Pourquoi je n'ai reçu qu'une partie de ma commande ?**
Car vous n'aviez pas assez d'argent sur votre compte. Vous êtes livré des produits prioritaires (selon la procédure de l'établissement).
- **Que se passe-t-il si l'un des produits commandés est en rupture ?**
Votre compte cantine est automatiquement recredité.

L'AUTO-RESTAURATION



La cantine auto-restaurative vous permet de choisir des produits alimentaires pour cuisiner vous-même vos repas du soir, du week-end et des jours fériés.

Le catalogue est différent de celui des cantines ordinaires.



BON À SAVOIR :

L'Administration Pénitentiaire vous alloue un budget et vous choisissez sur le catalogue les articles que vous souhaitez cuisiner.

Comment ça fonctionne ?

- Vous commandez les produits sur le bon de commande auto-restauration que vous trouverez dans vos unités ou au comptoir des cantines.
- Vous déposez vos bons de commande 2 fois par semaine dans la boîte aux lettres prévue proche du bâtiment PPS .
- La livraison des produits aura lieu 2 fois par semaine au comptoir des cantines sur des jours bien précis.

LE RAMASSAGE DES BONS DE L'AUTO-RESTAURATION AURA LIEU LES MERCREDI ET VENDREDI 8H30 DERNIER DELAI

LA PROPRETÉ DE VOTRE CELLULE



BIEN NETTOYER

La propreté et l'hygiène de votre cellule sont de la responsabilité de chacun afin d'améliorer le bien-être personnel et collectif.

Vous disposez ainsi de produits d'entretien de base pour nettoyer votre cellule. Ces produits vous sont fournis mensuellement et gratuitement sur demande.

Vous pouvez acheter d'autres produits d'entretien proposés dans le catalogue cantine. Dans la pochette d'accueil se trouve une fiche de recommandations pour nettoyer votre cellule.



BON À SAVOIR :

Pour bien conserver vos aliments et éviter le développement de bactéries, veillez à nettoyer l'extérieur et l'intérieur du réfrigérateur au moins une fois par mois.

Pour vos déchets, **une zone de tri sélectif** est à votre disposition dans les bâtiments **d'hébergement** (coursives ou offices).

Vous pouvez ainsi y déposer les déchets suivants :

Déchets d'emballages ménagers :



Canettes en aluminium ou métal et boîtes de conserve



Emballages en carton



Bouteilles et flacons en plastique



Petit matériel électroménager ou électrique



Piles

POURQUOI TRIER ?

En triant vos déchets, vous permettez qu'ils soient recyclés et puissent avoir une seconde vie. Votre geste de tri contribue ainsi à économiser des ressources naturelles, à éviter le gaspillage et à limiter les pollutions.



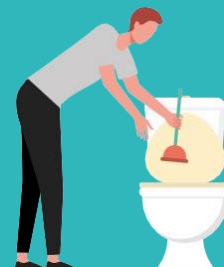
27 bouteilles en plastique

..... permettent de créer



1 pull en fibre polaire

L'ENTRETIEN DE VOTRE CELLULE



PANNE MATÉRIELLE

En cas de panne domestique dans votre cellule (ampoule grillée, chasse d'eau qui ne fonctionne plus, robinet qui fuit, etc.), vous devez en informer les surveillants. L'un de nos agents techniques interviendra pour effectuer la réparation.



NE RIEN JETER DANS LES TOILETTES

Pour assurer leur bon fonctionnement, aucun objet (ex. mégots, lingettes, torchons, etc.) autre que le papier toilette ne doit être jeté dans les wc.



NE PAS OBSTRUER LES BOUCHES D'AÉRATION

Pour votre santé et pour assurer une bonne circulation de l'air entre l'intérieur et l'extérieur de votre cellule, les bouches d'aération doivent rester dégagées.

LES ÉCO-GESTES SIMPLES DU QUOTIDIEN POUR PROTÉGER LA PLANÈTE



Je ferme le robinet pendant le lavage des mains, des dents ou le rasage



J'éteins la lumière, la radio, la télévision, le four lorsque je sors de la cellule



J'évite de laisser les appareils électriques en veille pendant une durée prolongée



Je ne surchauffe pas l'atmosphère de la cellule



Je prévois en cas de fuite d'eau

L'ACCUEIL DE VOS PROCHES



Les visites de vos proches au parloir sont possibles après obtention d'un permis de visite délivré par l'autorité compétente (autorité judiciaire ou Administration Pénitentiaire).

L'accès au parloir se fait uniquement sur rendez-vous, que vos visiteurs peuvent réserver par téléphone, sur le site internet de l'Administration ou à la borne installée dans l'accueil famille.

Dès leur première visite, un livret d'accueil leur est remis afin de leur présenter les modalités pratiques de réservation et de déroulement des parloirs. Lors de chaque passage, vos proches sont accueillis par nos collaborateurs et les associations partenaires présentes sur le site.

BON À SAVOIR : Afin de faciliter les temps de visite au parloir, un espace d'accueil est mis à disposition des enfants de plus de 3 ans. Encadrés par nos équipes, ils bénéficient d'activités variées favorisant l'éveil, la créativité et le divertissement.

LINGE :

Pas de dépôt de linge à l'inSERRE d'Arras, sauf demande exceptionnelle faite auprès de la cheffe de détention.

Le détenu peut laver son linge gratuitement au sein de l'établissement

Seuls les articles mentionnés dans la liste d'inventaire du parloir sont autorisés.

SONT STRICTEMENT INTERDITS



Nourriture, boissons
(hors fêtes de fin d'année)



Tabac et
substances illicites



Produits d'entretien
ou de toilette



Médicaments et produits
pharmaceutiques



Téléphone portable



Argent

L'ACCUEIL DE VOS PROCHES



Parloirs

Jours de visite

- Samedi, dimanche et jours fériés

Créneaux horaires

- 09h00 à 10h00
- 10h15 à 11h15
- 13h15 à 14h30
- 15h00 à 16h15
- 16h45 à 18h00

Personnes détenues placées au Quartier Disciplinaire

- Uniquement le dimanche, de 10h15 à 11h15

Capacité d'accueil

- Maximum **4 visiteurs** par parloir, selon l'une des configurations suivantes :
 - 2 adultes et 2 mineurs de moins de 16 ans ;
 - 1 adulte, 1 mineur de plus de 16 ans et 2 mineurs de moins de 16 ans.

Les modifications de rendez-vous ou annulations peuvent se faire sur le site internet ou par téléphone

TRAVAILLER AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

Vous avez la possibilité de travailler en atelier de production ou au service général pendant votre période de détention.

TRAVAIL EN ATELIER DE PRODUCTION (géré par l'Administration Pénitentiaire)

- Opérateur de production
- Manutentionnaire, cariste
- Contrôleur, etc.

TRAVAIL AU SERVICE GÉNÉRAL

- En cuisine : magasinier, cuisinier, plongeur
- À la cantine : magasinier, préparateur de commandes
- À l'entretien ou à la maintenance de l'établissement (intérieur et extérieur) : agent de nettoyage, buandier, agent de maintenance (plombier, peintre, électricien), agent d'entretien des espaces verts, etc.



BON À SAVOIR :

Selon votre activité, une tenue de travail et des équipements de protections individuelles vous sont fournis.

Toutes les activités sont rémunérées.



Travailler pendant votre détention peut être l'occasion de renforcer vos compétences, d'apprendre un nouveau métier et d'améliorer votre quotidien.

COMMENT FAIRE SI VOUS SOUHAITEZ TRAVAILLER ?

Vous devez transmettre une demande de travail écrite adressée à l'officier responsable du travail pénitentiaire ou à Sodexo auprès du Référent Emploi en précisant si c'est pour le service général (auxiliaire en service d'étage, nettoyage, cuisine, blanchisserie, cantine, etc.) ou pour les ateliers de production. Votre demande sera examinée en commission pluridisciplinaire unique de classement.

DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES

Dans le cadre de votre activité professionnelle en détention, vous avez également la possibilité de suivre un parcours de professionnalisation et d'insertion, et d'obtenir une reconnaissance de vos acquis professionnels.



B ON À SAVOIR : Différents dispositifs sont accessibles pour vous permettre d'augmenter vos compétences pendant la période d'incarcération : validation des acquis par l'expérience, tutorat, apprentissage, etc.

MISE EN PLACE D'UN PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION ET D'INSERTION

Lors de la mise en place d'un parcours de professionnalisation et d'insertion sur le poste de travail, un tuteur vous accompagne dans votre progression.

A l'issue de votre parcours, le tuteur valide l'ensemble des compétences mises en œuvre, développées et acquises à travers un passeport professionnel. Ces compétences peuvent contribuer à donner un sens à votre détention, permettre la réalisation de votre projet personnel et professionnel, et favoriser votre réinsertion.

