



# Livret d'**accueil**

---



Depuis 1946, nous partageons votre quotidien.

## Sommaire

|  |           |
|--|-----------|
| Édito  | 3         |
| Présentation de DOMARTOIS  | 4         |
| Organigramme du Conseil d'Administration   | 5         |
| Organigramme des Associations  | 6         |
| Informations pratiques   | 7         |
| Nos prestations de service   | 8         |
| Les prestations proposées  | 9         |
| Le mode prestataire dans les services aux personnes à domicile                                       | 11        |
| Le mode mandataire dans les services aux personnes à domicile  | 12        |
| Notre professionnalisme  | 13        |
| Nos partenaires  | 14        |
| Notre déontologie  | 15        |
| Dispositions financières   | 16        |
| Les « + » de DOMARTOIS   | 17        |
| <hr/>  |           |
| <b>ANNEXES</b>   | <b>18</b> |
| I. Tarification horaire des services à domicile  | 19        |
| II. Charte des droits et libertés de la personne accueillie  | 22        |
| III. Charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance | 23        |
| IV. Charte des droits de l'enfant 20 novembre 1959   | 26        |
| V. Personne de confiance   | 29        |
| VI. Information partagée   | 33        |
| VII. Liste des personnes qualifiées suite à l'arrêté conjoint du 16 juin 2014                        | 36        |

## Édito

Vous avez décidé de faire confiance à Domartois et au nom de toute notre équipe, je vous en remercie.

Conformément à la législation (article L.311.4 du code de l'action sociale et des familles), Domartois vous présente ici son livret d'accueil. Ce livret d'accueil vous renseigne sur notre fonctionnement, nos engagements, les services proposés et les moyens humains mis en œuvre pour répondre à vos besoins.

Nos associations sont agréées par les pouvoirs publics, suivant les prescriptions de normes de qualité assorties de contrôles adaptés. Elles disposent des agréments qualité « services à la personne » SAP 450973342 et SAP 783938277 délivrés par la préfecture du Département du Pas-de-Calais ainsi que des autorisations délivrées par le Conseil Départemental du Pas-de-Calais.

Nos associations sont certifiées Handéo.

Pour garantir ses engagements et répondre aux attentes de ses usagers, nos associations ont mis en place une dynamique d'amélioration continue de la qualité de leurs services.

Nos actions sont conduites dans le respect de la déontologie avec les usagers de nos services, acteurs, quels que soient leurs situations, leurs états de santé et leurs niveaux d'intégration sociale.

Elles érigent en principe une attitude de courtoisie, de réserve et de discrétion, une intervention individualisée et une relation qui protège l'utilisateur et l'intervenant. Nos professionnels sont sensibles aux problèmes de maltraitance et veillent à mettre en place des actions de prévention.

Je vous souhaite bonne lecture de ce livret et me tiens à votre disposition pour toute précision.

Didier HOCHIN  
Président






## Présentation de Domartois

Présente sur le territoire depuis 1946, l'Association Domartois est dirigée par un Conseil d'Administration constitué de membres bénévoles qui élisent un Président, un Vice-président, un Trésorier et un Secrétaire.

Les membres bénévoles se réunissent environ 4 fois par an avec la direction et prennent des décisions concernant les projets de l'association. Ils se réunissent également une fois par an en Assemblée Générale pour prendre connaissance du rapport d'activité et du bilan financier de l'année écoulée.

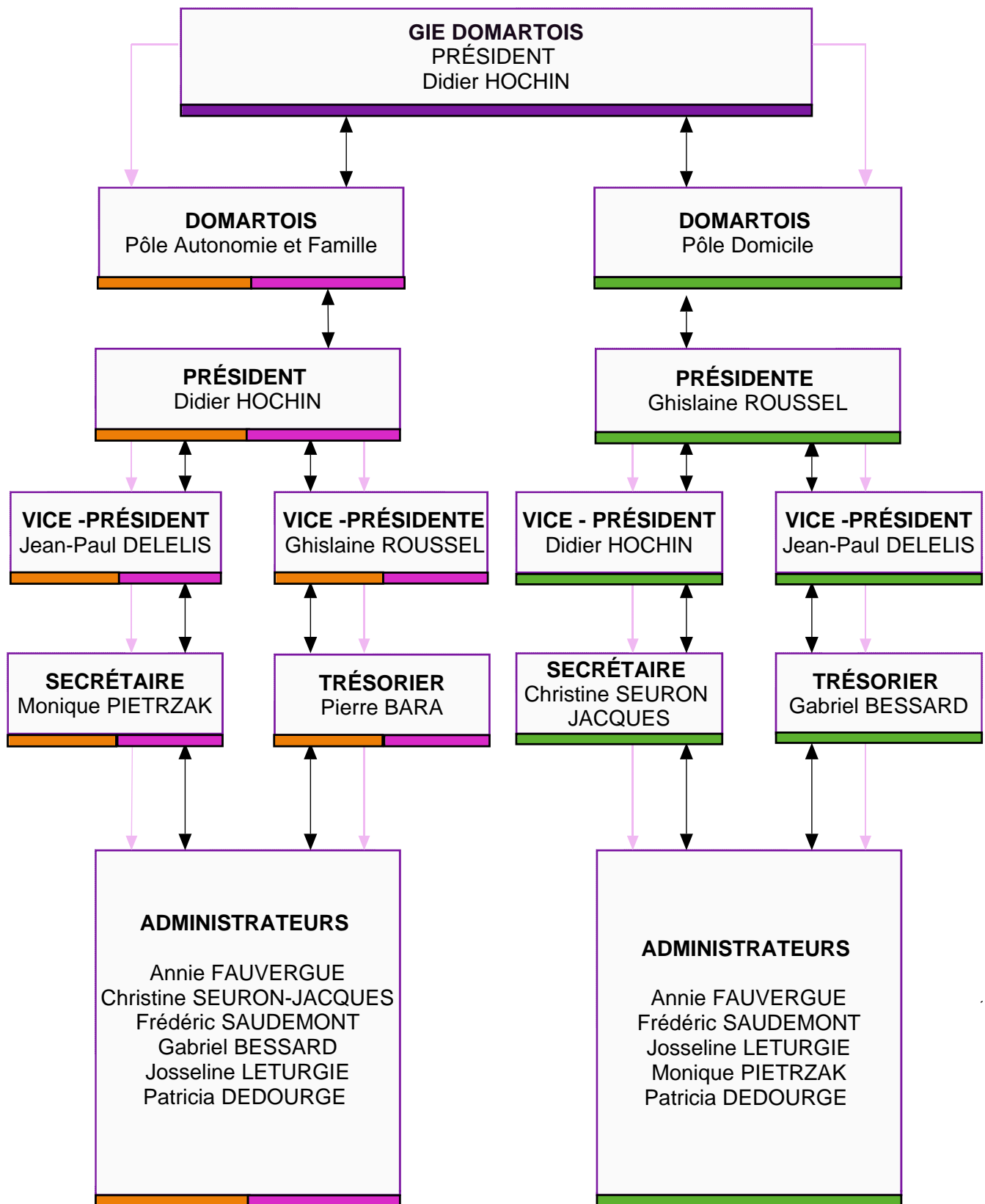
### Notre organisation :

Domartois est organisée en 3 pôles aux objectifs spécifiques :

-  Le pôle « **Autonomie** » qui accompagne les personnes âgées et/ou les personnes en situation de handicap ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile.
-  Le pôle « **Famille** » qui assure auprès des enfants des soins de nursing, des activités éducatives et d'éveil et apporte aux parents un soutien relationnel et / ou technique.
-  Le pôle « **Domicile** » qui effectue pour le compte des particuliers des activités de ménage, de repassage, de nettoyage de vitres, de jardinage, de bricolage et de petits travaux.

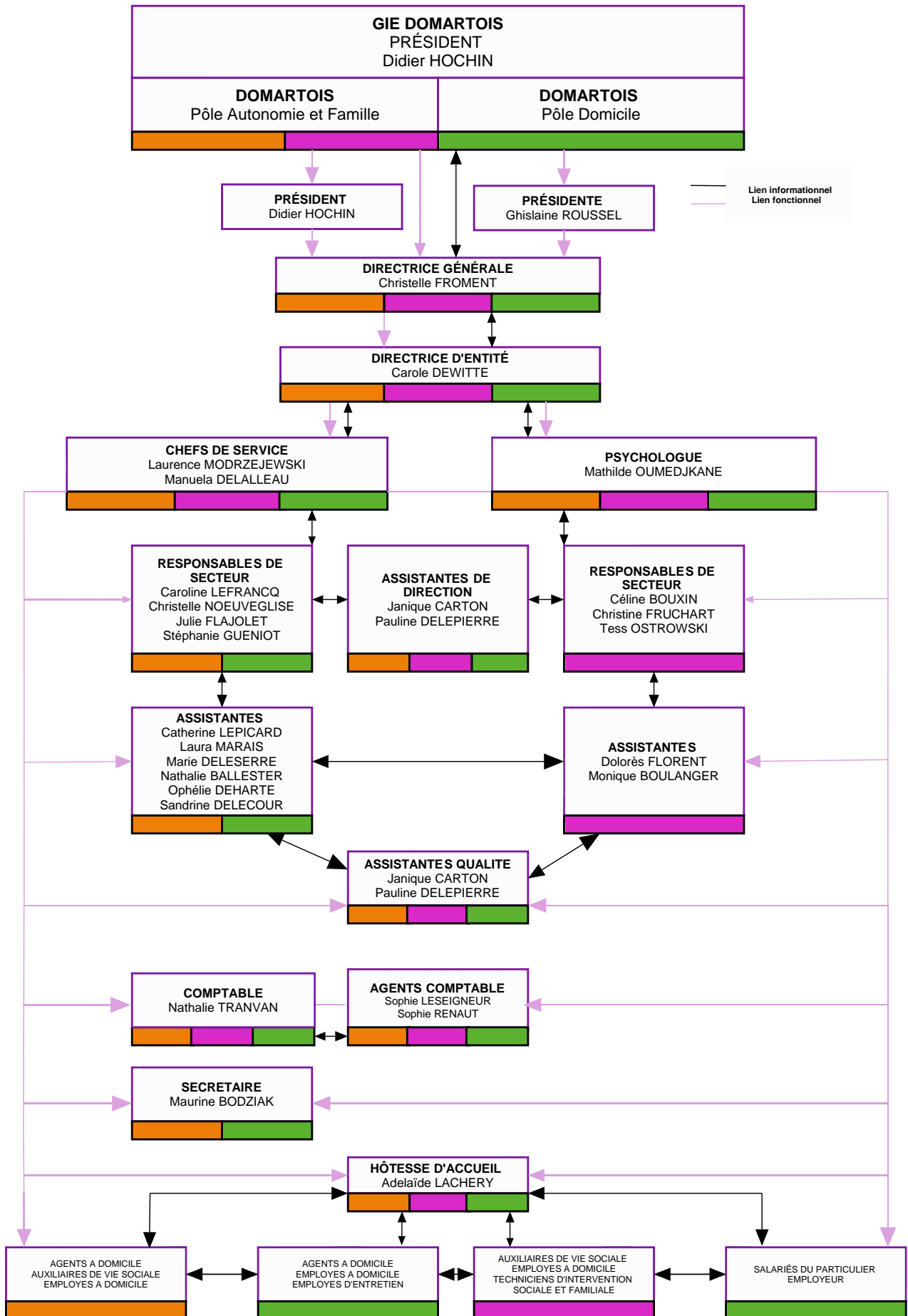


# Organigramme du Conseil d'Administration



— Lien informationnel  
— Lien fonctionnel

# Organigramme des Associations



## Informations pratiques

### Notre secteur d'intervention :

Domartois intervient dans plus de 50 communes de l'Artois.



**Notre adresse :** 114 Rue Jean Jacques Rousseau – 62400 Béthune

### Nos horaires d'ouverture :

Du lundi au jeudi : de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30

Le vendredi : de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30

Le samedi : de 8h30 à 12h30

Nos locaux sont accessibles et le personnel est formé pour communiquer avec toute personne et notamment, les personnes en situation de handicap.

**Dans les mêmes tranches horaires,** vous pouvez nous contacter par téléphone au : **03.21.68.65.10**

**Hors ces plages horaires,** un répondeur téléphonique enregistre vos messages.

**En cas d'urgence,** une astreinte téléphonique est assurée toute l'année pour vous assurer la continuité de notre service au : **06.70.71.91.15.**

Nous accusons réception de votre appel dans la demi-journée ouvrée pour vous confirmer notre capacité d'intervenir ou, éventuellement, vous orienter vers un autre prestataire.

Fax : 03.21.68.65.11 Email : [contact@domartois.fr](mailto:contact@domartois.fr) Site internet : [www.domartois.fr](http://www.domartois.fr)

## Nos prestations de service

### La demande d'intervention et la mise en œuvre des prestations :

**P**our toute demande d'intervention, un responsable de secteur fixe un rendez-vous au domicile de l'utilisateur pour évaluer et définir un projet d'intervention.

Cette évaluation peut être réalisée en concertation avec un partenaire extérieur ou la famille.

Le document « Evaluation des besoins » est complété au cours de l'entretien. Un contrat de prestation est remis à l'utilisateur (contrat individuel de prise en charge) ainsi qu'un devis gratuit.



Suivant la situation et les besoins retenus, le responsable de secteur peut orienter et/ou solliciter un autre partenaire.

Le responsable de secteur désigne le ou les salarié(s) en adéquation avec les besoins retenus et fixe les interventions (planning) suivant les recommandations de l'utilisateur ou de son représentant.

Présentation du ou des salariés au domicile de la personne et mise en place d'un cahier de liaison où le planning des interventions est annexé.

A tout moment, une rencontre peut être organisée pour faire le point sur les interventions, les adapter si besoin et revoir les objectifs.

Au minimum une fois par an, le responsable de secteur prévoit une visite à domicile pour établir le bilan des interventions et établir le suivi de la qualité de service.





## Les différentes prestations proposées par Domartois :

### Les prestations de services à la personne :



- Ménage, vaisselle, repassage, entretien du linge et de la maison.
- Courses sur liste, portage et leur rangement.
- Aide dans les démarches administratives simples.
- Dame de compagnie.
- Elaboration de menus, en fonction de vos besoins, préparation des repas.
- Jardinage.
- Bricolage et petits travaux.

### Les prestations de services spécifiques aux personnes âgées dépendantes et/ou aux personnes en situation de handicap :



- Aide aux gestes de la vie quotidienne.
- Aide à la toilette.
- Aide à l'hygiène corporelle dans prescription médicale.
- Assistance pour la prise de repas
- Accompagnement lors de déplacements.
- Garde de jour et de nuit.

## Les prestations de services spécifiques aux familles :



- Soins de nursing
- Activités éducatives et d'éveil
- Soutien scolaire
- Soutien éducatif
- Soins de nursing
- Soutien relationnel
- Insertion sociale
- Avec près de 500 salariés,

Domartois exerce son activité en tant que prestataire et mandataire.

## Le mode prestataire dans les services aux personnes à domicile

Domartois vous propose un service en mode prestataire pour simplifier les démarches et limiter au maximum le changement d'intervenants.



**En tant que usager**, vous êtes déchargé de toute démarche administrative relative à l'emploi d'un salarié ainsi que des responsabilités liées à l'intervention à domicile.

L'intervenant est le salarié de Domartois.

### Domartois :

- Vous assiste pour le montage d'un dossier de financement.
- Fournit un service contractuellement défini et se porte garant de la qualité de la prestation effectuée.
- Assure les fonctions d'employeur et d'encadrement de salariés
- Assure le suivi professionnel et la formation des salariés en poste
- Souscrit une assurance responsabilité civile en cas de dommage au domicile.
- Etablit mensuellement une facture correspondante au nombre d'heures travaillées.

### Notre démarche :

Après le premier contact, notre responsable de secteur vous rencontre, à votre domicile, sur rendez-vous pour :

- Vous informer des modalités d'intervention
- Prendre en compte votre avis et celui de votre entourage.
- Evaluer vos besoins y compris le degré d'urgence
- Définir le cadre de l'intervention en prenant compte de la notion de votre projet de vie
- Proposer des moyens d'alerte en cas d'absence d'un intervenant
- Vous présenter un devis gratuit et les financements possibles
- Constituer votre dossier
- Assurer, la coordination avec les autres intervenants médico-sociaux
- Désigner l'intervenant adapté à votre situation
- Répondre à vos questions, recevoir vos éventuelles doléances et y apporter une solution

Après l'évaluation de vos besoins, l'intervenant sera habilité à vous apporter les services spécifiques et de confort adaptés à votre besoin.

## Le mode mandataire dans les services aux personnes à domicile



Domartois vous propose, également un service en mode mandataire.

L'intervenant(e) à domicile est employé par le particulier qui devient son employeur.

L'intervenant et le particulier employeur sont liés par un contrat de travail.

Dans le cadre général d'une mission d'aide à la fonction d'employeur, Domartois effectuera pour le compte du Mandant, dont elle a reçu mandat, les démarches suivantes :

- Rechercher, sélectionner et proposer au Mandat qui en a exprimé le souhait, un(e) employé(e) de maison, une garde à domicile ou un emploi familial.
- Constituer le dossier « employeur » auprès de l'URSSAF si le Mandant remplit les conditions requises.
- Demander l'exonération de charges sociales employeur si le Mandant remplit les conditions requises.
- Préparer les fiches de déclaration nominative trimestrielle auprès de l'URSSAF.
- Calculer les salaires de chaque mois et préparer les bulletins de salaire.
- Et plus généralement, accomplir en lieu et place du Mandant, les obligations normales d'un employeur.

### Les principales responsabilités du particulier employeur :

- Respecter le code du travail et appliquer les dispositions de la Convention Collective nationale des salariés du particulier employeur du 24 novembre 1999.
- Prévoir un préavis et payer les indemnités de licenciement et/ou l'indemnité de départ en retraite.

## Notre professionnalisme

Nous veillons à l'acquisition ou à l'approfondissement des compétences professionnelles de notre personnel :

- Un interlocuteur privilégié, compétent et sensibilisé dans chacun des domaines spécifiques : handicap, grand âge, enfance.
- Un choix judicieux d'intervenants basé sur leurs aptitudes et leur qualification.
- Une offre de service garantissant 24heures/24 et 7jours/7 la continuité des interventions durant les absences prévues ou imprévues des intervenants dans les délais et conditions prévus lors de la définition de vos besoins.
- Des évaluations périodiques, à votre domicile, par le responsable référent pour assurer l'adéquation du service à vos besoins.
- Des mesures de votre satisfaction grâce à des questionnaires transmis régulièrement.

## L'encadrement et la formation des salariés :

Des réunions régulières (droit d'expression des salariés, temps d'échange, réunion d'informations, d'échanges de pratiques professionnelles), rassemblent les salariés en présence de leur responsable de secteur ou de la direction.

Elles sont le lieu de prise de parole et d'écoute, d'information et de directives de l'association quant aux missions des personnels d'intervention.

Les salariés sont en contact avec leur responsable de secteur.

Le personnel est formé régulièrement dans le cadre du plan de formation de l'association.

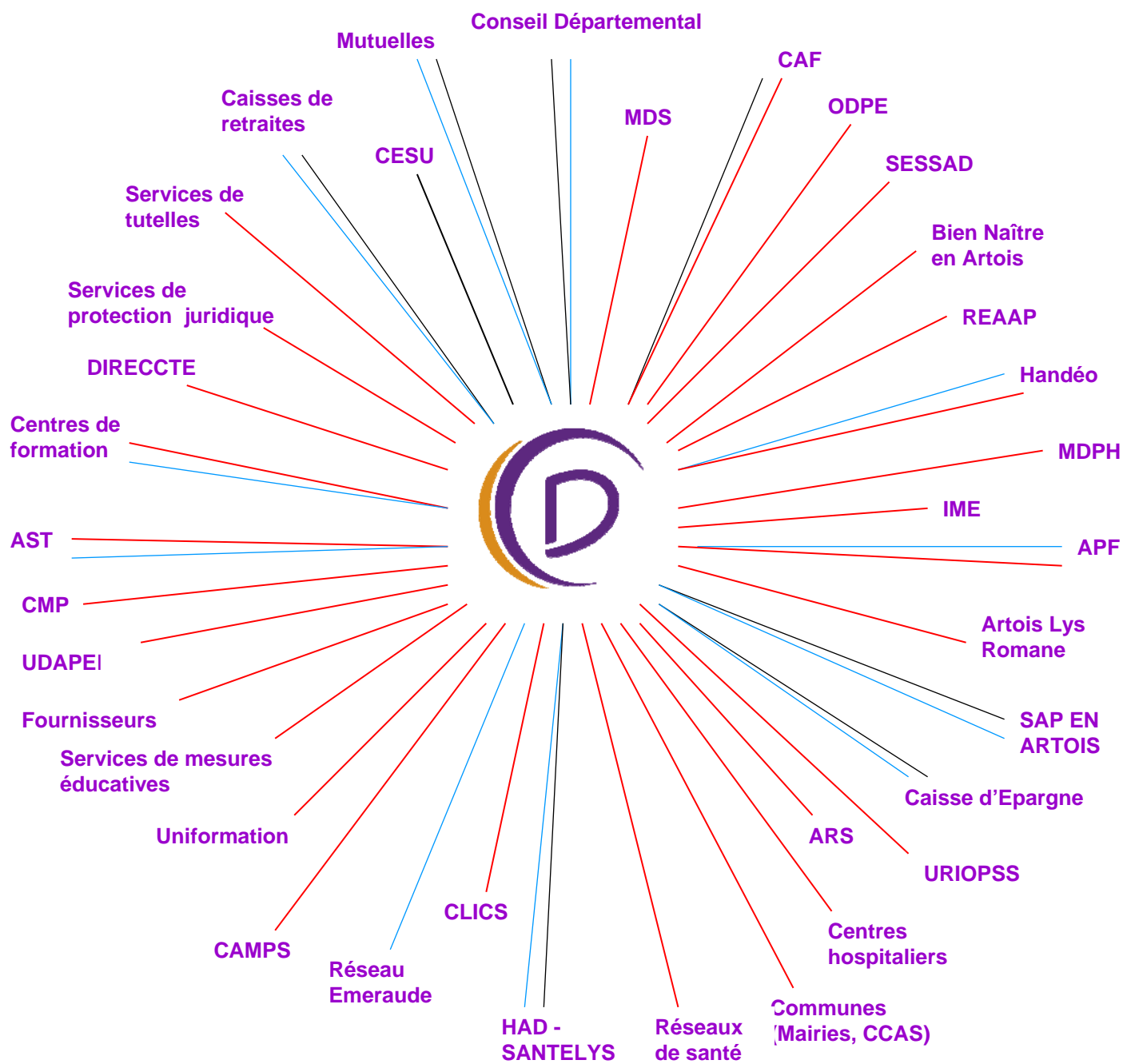


### La sécurité :

Les salariés sont soumis aux obligations de visites d'embauche et visites annuelles auprès de la médecine du travail.

Lors de situations exceptionnelles rencontrées par le salarié, un entretien psychologique (médecine du travail ou indépendant) est proposé systématiquement.

# Nos partenaires



- Lien conventionnel
- Lien financier
- Lien fonctionnel



## Notre déontologie

Domartois respecte les 3 grands principes de déontologie des services aux personnes :

### 1<sup>ER</sup> Principe – attitude générale de respect :

- Respect de la personne, de ses droits fondamentaux
- Respect de ses biens
- Respect de son espace de vie privée, de son intimité
- Respect de sa culture et de son choix de vie

### 2<sup>ème</sup> Principe – intervention individuelle de la personne :

- Approche globale de la personne
- Traitement de la demande
- Analyse de la demande
- Service adapté à la demande de l'utilisateur
- Suivi et ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne
- Veiller à la bienveillance aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes
- Veille à la prévention de ces situations

### 3<sup>ème</sup> Principe – relation triangulaire protégeant l'utilisateur et l'intervenant

- Coordination entre usager/intervenant/responsable de secteur
- Relation entre la personne qui bénéficie du service, celle qui réalise la prestation et un responsable qui représente l'entité
- Fonction de protection de l'utilisateur par le Responsable de secteur face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes
- Fonction de protection de l'intervenant par le Responsable de secteur en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, centrée sur la technicité.

Ces 3 grands principes s'appliquent à tous les membres de l'Association Domartois vis-à-vis de ses usagers. Domartois veille à la bonne réalisation de la prestation dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

## Dispositions financières

Vous trouverez nos tarifs en annexe. Avant toute intervention, nous vous proposons un devis gratuit.

### Aides et prises charge financières :

Selon vos besoins et votre statut, les possibilités de prises en charge sont étudiées :

- A.P.A (Allocation Personnalisée d'Autonomie)
- Prestation de Compensation du Handicap (P.C.H)
- Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (A.C.T.P)
- Majoration Tierce Personne (M.T.P)
- Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (A.E.E.H)
- Participation financière de Mutuelles
- Caf (dans le cadre de l'aide au foyer)
- Conseil Départemental (dans le cadre de la prévention ou de la protection de l'enfance)



Une participation financière peut rester à votre charge en fonction des services demandés et de vos ressources.

### Information en matière fiscale :

Pour les sommes qui restent à leur charge, les personnes aidées peuvent bénéficier d'une aide fiscale (*article 199 sexdecies du Code général des Impôts*).

Cette aide fiscale concerne les personnes domiciliées en France qui ont supporté des dépenses au titre des sommes facturées par nos associations agréées de services à la personne

L'emploi doit être exercé à la résidence du contribuable remplissant les conditions prévues au *1<sup>er</sup> alinéa de l'article L232-2 du Code de l'action sociale et des familles*.

Seules les factures acquittées par carte bancaire, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement, par chèque ou par CESU ouvrent droit à l'aide fiscale.

Le paiement en espèces n'ouvre pas droit à avantages fiscaux.

La réduction ou le crédit d'impôt est calculé aux taux de 50% sur les montants des dépenses de services supportés par le particulier, par foyer fiscal.

Les fournitures n'ouvrent pas droit à l'aide fiscale. Le plafond est fixé à 12 000 € par an majoré de 1500 € par enfant à charge, par membre du foyer âgé de plus de 65 ans et uniquement pour le calcul de la réduction d'impôt, par ascendant âgé de plus de 65 ans susceptible de bénéficier de l'APA. Ce plafond majoré ne peut pas excéder 15000 €.

Le plafond est porté à 20 000 € si vous ou l'un des membres de votre foyer fiscal êtes titulaire de la carte d'invalidité d'au moins 80% ou d'une pension d'invalidité de 3<sup>ème</sup> catégorie ou du complément d'allocation spéciale.

Aucune majoration possible dans ce cas. Une attestation fiscale vous sera délivrée chaque année pour établir la déclaration d'impôt.





## Les « + » de Domartois

### Certification Cap'Handéo :

Domartois est certifié Cap'Handéo. Cet engagement permet d'offrir aux personnes en situation de handicap et en perte d'autonomie la garantie de services de qualité, adaptés à leurs besoins.

Cette certification exige notamment :

#### 1. L'adaptation et l'organisation des services

- Une évaluation à domicile des besoins liés au projet de vie de la personne.
- Une plus large amplitude horaire avec des prestations assurées de 6h à minuit.
- Un remplacement de l'intervenant absent dans l'heure qui suit (selon le type de contrat établi avec le prestataire).

#### 2. La formation du personnel

- Une prise en compte des spécificités liées aux différents handicaps
- Une anticipation des risques

#### 3. La mesure de la satisfaction des usagers

- Des enquêtes qualité individuelles régulières
- Un groupement local d'usagers et de personnes en situation de handicap pour l'amélioration des prestations.

Pour garantir ces engagements et répondre aux attentes de ses usagers, notre association a mis en place d'une dynamique d'amélioration continue de la qualité de ses services.

En savoir plus : [www.handeo.fr](http://www.handeo.fr) Contact : 01.43.12.19.29

Domartois propose aux salariés et aux usagers **un soutien complémentaire** novateur en disposant **d'une psychologue** au sein de son équipe. La psychologue de l'association forme, soutient et supervise les salariés et propose également un soutien psychologique à domicile pour les usagers et les proches-aidants.

### Formation continue :

Notre encadrement se réunit régulièrement pour mettre au point des techniques de recrutement, de formation et de suivi destinés à améliorer la qualité du travail des intervenants. La formation est assurée par des organismes de formation agréés spécialisés dans l'aide à domicile et par des professionnels des métiers du social et de la santé. Domartois forme ainsi des experts de l'aide à domicile et les suit tout au long de leur carrière.



# ANNEXES


## I. Tarification horaire des services à domicile

Nos tarifs sont adaptés à votre situation et vos besoins, grâce à notre **VISITE D'ÉVALUATION À VOTRE DOMICILE, GRATUITE ET SANS ENGAGEMENT.**

Un devis personnalisé et gratuit est établi systématiquement pour toute prestation, quel qu'en soit le montant. Quel que soit le mode d'intervention retenu, différentes prises en charge sont possibles par les caisses de retraites, la CAF, le Conseil Départemental, les mutuelles et les assurances.

Chaque intervenant dispose d'un téléphone de télégestion. Le salarié badge à chaque début et fin d'intervention. Les informations sont transmises par voie dématérialisée sur le serveur informatique de l'association.

Chaque mois, à partir des badgeages, une facture est éditée. À réception, l'utilisateur peut régler par différents moyens de paiement : par carte bancaire, prélèvement, virement, chèque, Chèque emploi service universel (CESU), espèces.

|  <b>PÔLE AUTONOMIE</b> | <b>Taux plein</b> | <b>Après déduction fiscale</b> |
|---|-------------------|--------------------------------|
|   | Taux indépendants | <b>23,15 €</b>                 |
| Taux indépendants majorés   | <b>23,15 €</b>    | 11,57 €*                       |
| Taux mutuelles  | <b>21,90 €</b>    | 10,95 €*                       |
| Taux caisses  | <b>21,00 €</b>    | 10,50 €*                       |

|  <b>PÔLE FAMILLE</b> | <b>Taux plein</b>             | <b>Après déduction fiscale</b> |
|---|-------------------------------|--------------------------------|
|   | Conseil Départemental TISF(1) | <b>37,03 €</b>                 |
| Conseil Départemental AVS(2)  | <b>24,89 €</b>                | 12,46 €*                       |
| CAF TISF(1)   | <b>37,03 €</b>                | 18,52 €*                       |
| CAF AVS(2)  | <b>24,89 €</b>                | 12,46 €*                       |

(1) TISF : Technicien d'intervention sociale et familiale  
(2) AVS : Auxiliaire de vie sociale

|  <b>PÔLE DOMICILE</b> | <b>&gt; MODE PRESTATAIRE</b> |                                |
|--|------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>Taux plein</b>            | <b>Après déduction fiscale</b> |
| Travaux ménagers   | <b>21,90 €</b>               | 10,95 €*                       |
| Soutien scolaire   | <b>21,90 €</b>               | 10,95 €*                       |
| Travaux entretien et espaces verts   | <b>23,30 €</b>               | 11,65 €*                       |
| Taux caisses   | <b>21,00 €</b>               | 10,50 €*                       |
| Taux mutuelles   | <b>21,90 €</b>               | 10,95 €*                       |
| Repassage  | <b>22,50 €</b>               | 11,25 €*                       |

Le coût horaire de la prestation (salaires + charges et frais de gestion) varie en fonction de vos besoins et suivant la qualification de votre salarié (voir grille de classification de la convention collective du particulier employeur).

A titre d'information, le coût horaire de votre salarié peut être celui du tableau ci-contre (tableau basé sur le coût horaire d'un assistant de vie ou d'un employé à domicile débutant au 01/01/2019)

|  | > <b>MODE MANDATAIRE</b>                        |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  | <b>PÔLE DOMICILE</b>                            |                                   |
|  | <b>Taux plein</b><br>Frais de gestion<br>inclus | <b>Après déduction</b><br>fiscale |
| <b>Personnes exonérées</b><br>( + de 70 ans dans la limite des 65 heures par mois) |   |                                   |
| <b>Travail effectif</b>  | <b>17,27 €</b>                                  | 8,63 €*                           |
| <b>Travail effectif majoré</b>   | <b>21,59 €</b>                                  | 10,79 €*                          |
| <b>Temps de présence</b>   | <b>12,95 €</b>                                  | 6,47 €*                           |
| <b>Temps de présence majoré</b>  | <b>16,19 €</b>                                  | 8,09 €*                           |
| <b>Nuit de présence</b><br>(Forfait de 1h TE + 5,5 TP)                             | <b>77,71 €</b>                                  | 38,85 €*                          |
| <b>Nuit de présence majorée</b><br>(Nuit présence + 25 %)                          | <b>97,14 €</b>                                  | 48,57 €*                          |
| <b>Nuit effective</b><br>(Forfait de 5h TE + 2,5 TP)                               | <b>116,57 €</b>                                 | 58,28 €*                          |
| <b>Nuit effective majorée</b><br>(Nuit effective + 25 %)                           | <b>145,71 €</b>                                 | 72,85 €*                          |
| <b>Personnes non exonérées</b>   |   |                                   |
| <b>Travail effectif</b>  | <b>18,46 €</b>                                  | 9,23 €*                           |
| <b>Travail effectif majoré</b>   | <b>23,58 €</b>                                  | 11,79 €*                          |
| <b>Temps de présence</b>   | <b>13,35 €</b>                                  | 6,67 €*                           |
| <b>Temps de présence majoré</b>  | <b>17,19 €</b>                                  | 8,59 €*                           |
| <b>Nuit de présence</b><br>(Forfait de 1h TE + 5,5 TP)                             | <b>90,09 €</b>                                  | 45,04 €*                          |
| <b>Nuit de présence majorée</b><br>(Forfait de 5h TE + 25 %)                       | <b>113,12 €</b>                                 | 56,56 €*                          |
| <b>Nuit effective</b><br>(Forfait de 5h TE + 2,5 TP)                               | <b>136,14 €</b>                                 | 68,07 €*                          |
| <b>Nuit effective majorée</b><br>(Nuit effective + 25 %)                           | <b>170,67 €</b>                                 | 85,33 €*                          |

\*Après réduction ou crédit d'impôt éventuel

**La cotisation annuelle est fixée à 10 euros**

TE : Temps Effectif de travail / TP : Temps de Présence

## Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Selon l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L.311- 4 du code de l'action sociale et des familles.

### ▪ 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 demandé 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 oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les mêmes 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. Le droit à 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 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.

## ▪ 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.

### III. Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

#### ▪ Article 1 : Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

#### ▪ Article 2 : Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie domicile personnel ou collectif, adapté à ses attentes et à ses besoins.

#### ▪ Article 3 : Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer de participer à la vie en société.

#### ▪ Article 4 : Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

#### ▪ Article 5 : Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

#### ▪ Article 6 : Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

#### ▪ Article 7 : Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

#### ▪ Article 8 : Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.



- **Article 9 : Accès aux soins et à la compensation des handicaps**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

- **Article 10 : Qualification des intervenants**

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

- **Article 11 : Respect de la fin de vie**

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie à sa famille.

- **Article 12 : La recherche : une priorité et un devoir**

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

- **Article 13 : Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable**

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protéger ses biens et sa personne.

- **Article 14 : L'information**

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

#### IV. Charte des droits de l'enfant 20 novembre 1959 (Texte intégral)

Afin de répondre pleinement aux besoins spécifiques de l'enfance, la communauté internationale adopte, à l'unanimité, lors de l'Assemblée générale des Nations Unies du 20 novembre 1959, la Déclaration des droits de l'enfant. Le texte commence par le rappel des grands thèmes qui ont présidés à la rédaction de la Charte des Nations Unies et de la Déclaration des droits de l'homme. Le texte énonce 10 principes.

##### Préambule :

Considérant que dans la Charte, les peuples des Nations unies ont proclamés à nouveau leur foi dans les droits fondamentaux de l'homme et dans la dignité et la valeur de la personne humaine, et qu'ils se sont déclarés résolus à favoriser le progrès social et à instaurer de meilleures conditions de vie dans une liberté plus grande.

Considérant que dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, les Nations unies ont proclamé que chacun peut se prévaloir de tous les droits et de toutes les libertés qui y sont énoncés, sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de toute autre situation. Considérant que l'enfant, en raison de son manque de maturité physique et intellectuelle a besoin d'une protection spéciale et de soins spéciaux, notamment d'une protection juridique appropriée, avant comme après la naissance.

Considérant que la nécessité de cette protection spéciale a été énoncée dans la Déclaration de Genève en 1924 sur les droits de l'enfant et reconnue dans la déclaration universelle des droits de l'homme ainsi que dans les statuts des institutions spécialisées et des organisations internationales qui se consacrent au bien être de l'enfance.

Considérant que l'humanité se doit de donner à l'enfant le meilleur d'elle-même, l'Assemblée générale proclame la présente déclaration des droits de l'enfant afin qu'il ait une enfance heureuse et bénéficie dans son intérêt comme dans l'intérêt de la société, des droits et libertés qui y sont énoncés ; elle invite les parents, les hommes et les femmes à titre individuel, ainsi que les organisations bénévoles, les autorités locales et les gouvernements nationaux à reconnaître ces droits et à s'efforcer d'en assurer le respect au moyen de mesures législatives et autres adoptées progressivement en application des principes suivants :

### ▪ **Principe 1**

L'enfant doit jouir de tous les droits énoncés dans la présente déclaration. Ces droits doivent être reconnus à tous les enfants sans exception aucune, et sans distinction ou discrimination fondées sur la race, la couleur, le sexe, la langue, la religion, les opinions politiques ou autres, l'origine nationale ou sociale, la fortune, la naissance ou sur toute autre situation, que celle-ci s'applique à l'enfant lui-même ou à sa famille.

### ▪ **Principe 2**

L'enfant doit bénéficier d'une protection spéciale et se voir accorder des possibilités et des facilités par l'effet de la loi et par d'autres moyens, afin d'être en mesure de se développer d'une façon saine et normale sur le plan physique, intellectuel, moral, spirituel et social, dans des conditions de liberté et de dignité. Dans l'adoption de lois à cette fin, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être la considération déterminante.

### ▪ **Principe 3**

L'enfant a droit, dès sa naissance à un nom et à une nationalité.

### ▪ **Principe 4**

L'enfant doit bénéficier de la sécurité sociale, il doit pouvoir grandir et se développer d'une façon saine, à cette fin, une aide et une protection spéciale doivent lui être assurées ainsi qu'à sa mère, notamment des soins prénatals et postnatals adéquats. L'enfant a droit à une alimentation, à un logement, à des loisirs et à des soins médicaux adéquats.

### ▪ **Principe 5**

L'enfant physiquement, mentalement ou socialement désavantagé doit recevoir le traitement, l'éducation et les soins spéciaux que nécessite son état ou sa situation.

### ▪ **Principe 6**

L'enfant, pour l'épanouissement harmonieux de sa personnalité, a besoin d'amour et de compréhension. Il doit autant que possible, grandir sous la sauvegarde et sous la responsabilité de ses parents et en tout état de cause dans une atmosphère d'affection et de sécurité morale et matérielle ; l'enfant en bas âge ne doit pas, sauf circonstances exceptionnelles, être séparé de sa mère. La société et les pouvoirs publics ont le devoir de prendre un soin particulier des enfants sans famille ou de ceux qui n'ont pas de moyens d'existence suffisants. Il est souhaitable que soient accordées aux familles nombreuses, des allocations de l'Etat ou autres pour l'entretien des enfants.

- **Principe 7**

L'enfant a droit à une éducation qui doit être gratuite et obligatoire au moins aux niveaux élémentaires. Il doit bénéficier d'une éducation qui contribue à sa culture générale et lui permette, dans des conditions d'égalité des chances, de développer ses facultés, son jugement personnel et son sens des responsabilités morales et sociales et de devenir un membre utile de la société. L'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide de ceux qui ont la responsabilité de son éducation et de son orientation. Cette responsabilité incombe en priorité à ses parents. L'enfant doit avoir toutes possibilités de se livrer à des jeux et à des activités récréatives, qui doivent être orientés vers les fins visées par l'éducation ; la société et les pouvoirs publics doivent s'efforcer de favoriser la jouissance de ce droit.

- **Principe 8**

L'enfant doit, en toutes circonstances, être parmi les premiers à recevoir protection et secours.

- **Principe 9**

L'enfant doit être protégé contre toute forme de négligence, de cruauté et d'exploitation, il ne doit pas être soumis à la traite, sous quelque forme que ce soit.

L'enfant ne doit pas être admis à l'emploi avant d'avoir atteint un âge minimum approprié ; il ne doit en aucun cas être astreint ou autorisé à prendre une occupation ou un emploi qui nuise à sa santé ou à son éducation, ou qui entrave son développement physique, mental ou moral.

- **Principe 10**

L'enfant doit être protégé contre les pratiques qui peuvent pousser à la discrimination raciale, à la discrimination religieuse ou à toute autre forme de discrimination. Il doit être élevé dans un esprit de compréhension, de tolérance, d'amitié entre les peuples, de paix et de fraternité universelle, et dans le sentiment qu'il lui appartient de consacrer son énergie et ses talents au service de ses semblables.



## V. La personne de confiance

### Le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

#### Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

##### ❖ **Accompagnement et présence :**

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans l'établissement d'hébergement (en présence du directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui et, chaque fois que nécessaire, du médecin coordonnateur si la structure d'accueil est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes). Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien.
- Vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.
- Assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

##### **Aide pour la compréhension de vos droits :**

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 11116 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie ...), vous devrez l'indiquer expressément dans un formulaire de désignation. Les missions de cette personne de confiance sont rappelées dans le document.

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

## 2. Qui peut la désigner ?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médicosociale. C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

## 3. Qui peut être la personne de confiance ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant. Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir un formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission.

Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer de sa portée. La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne un formulaire de désignation. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

## 4. Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.

Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé, notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale.

Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médicosociale.

Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médicosocial est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommé pour une autre durée plus limitée.

Si vous êtes demandeurs d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office français de l'immigration et de l'intégration lors de votre passage au guichet unique en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile.

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable du centre afin qu'il puisse engager sans délais la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

## **5. Comment la désigner ?**

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser un formulaire, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.

La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen d'un formulaire, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

## **6. Comment faire connaître ce document et le conserver ?**

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés.

Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

## **Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 11116 du code de la santé publique**

Dans le cadre d'une prise en charge par le système de santé (par exemple, en cas d'hospitalisation), la personne de confiance mentionnée à l'article L. 11116 du code de la santé publique peut exercer les missions suivantes.

**Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement :**

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- Assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- Prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.



- Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

**Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale :**

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie. A défaut de personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche serait consulté.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches ...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais en cas d'une contestation, s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés, son témoignage l'emportera.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.



## VL'information partagée

L'accompagnement à domicile des personnes malades, handicapées et/ou en perte d'autonomie nécessite l'intervention de différents professionnels appartenant à plusieurs structures (entités juridiques différentes). La qualité de la prise en charge/soin dépend aussi de la qualité des échanges d'informations entre chaque intervenant.

### Contexte

La question de la coordination et du partage d'informations est notamment remise en lumière actuellement via les expérimentations SPASAD.

Les modalités de partage d'informations et de données sont encadrées notamment par la Loi dite « Informatique, fichiers et libertés », le CASF (Code de l'Action Sociale et des Familles) et le CSP (Code de Santé Publique).

Plusieurs évolutions législatives visent à faciliter la mise en œuvre de ces échanges tout en maintenant une obligation forte de respect de l'intimité, de la vie privée, et, du secret des informations concernant les personnes accompagnées ; notamment :

- La loi santé du 26 janvier 2016 (article 96, précisé par le décret du 10 octobre 2016) ainsi que la loi ASV du 28 décembre 2015 introduisent une nouvelle disposition sur l'échange d'informations entre professionnels de santé, d'établissement ou de service social ou médicosocial concernant les personnes prise en charge.
- L'article L.1110-4 du code de la santé pose le principe de droit au respect de la vie privée et au secret des informations le concernant ; complété par le décret du 20 juillet 2016 relatif au partage d'informations.

**Le partage d'information entre acteurs de la prise en charge est possible en respectant certaines conditions :**

- Les informations échangées ou partagées sont strictement nécessaires à la coordination ou la continuité des soins, à la prévention ou au suivi social et médico-social
- Les acteurs disposent et partagent des données limitées au périmètre de leurs missions.

## **Confidentialité des informations et secret professionnel**

### **❖ L'obligation de respect de la vie privée et de l'intimité de la personne**

Le droit au respect de la vie privée est consacré par différents textes de portée tant nationale : code civil, code pénal, loi « Informatique, fichiers et libertés », code de la santé publique, code de l'action sociale et des familles, principes généraux du droit; qu'européenne : convention européenne des droits de l'homme.

Ce droit au respect de la vie privée intègre le droit au respect de l'intimité des patients qui doit être respectée à tout moment de la prise en charge par les différents intervenants.

## ❖ L'obligation de discrétion

Indépendamment des règles instituées en matière de secret professionnel (cf. : ci-dessous), l'ensemble des intervenants au domicile est tenu à une obligation de discrétion sur tous les faits et informations dont il a eu connaissance.

Le manquement à l'obligation de discrétion n'est pas un délit passible de sanctions pénales ; mais une faute susceptible d'entraîner des sanctions disciplinaires.

## ❖ Le secret professionnel (code pénal)

Le secret professionnel est la garantie d'une relation de confiance usager/professionnel ; c'est un droit pour l'usager et un devoir pour le professionnel (« le secret professionnel sert à protéger la personne accueillie ou accompagnée, et seulement de manière exceptionnelle le professionnel »).

Il s'applique :

- **Par état ou par profession** : médecins, assistants sociaux, infirmiers, sages-femmes, kinésithérapeutes, pédicures, podologues, orthophonistes, orthoptistes, avocats, officiers de police judiciaire, les ministres du culte ;
- **Par fonction** : les agents de la fonction publique et les membres de certaines institutions ;
- **Par mission** : personnes participant aux services de santé, aux missions de l'Aide Sociale à l'Enfance, la Protection Maternelle et Infantile, aux centres de planification, instruisant des dossiers d'aide sociale, etc...

**Le secret médical** est un secret professionnel particulier (« par profession »).

Pilier de l'exercice médical et soignant, il s'applique :

- **à tous les professionnels de la santé** : médecins traitants, internes, externes, dentistes, pharmaciens, sages-femmes, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, pédicures, orthophonistes, aides-soignants...
- **ainsi qu'à tous les professionnels intervenants dans le domaine de la santé** : les psychologues, les diététiciens et les assistants sociaux ; les techniciens des laboratoires d'analyse médicale.
- **certains médecins, dans les limites de leurs missions** (médecins-conseils, médecins du travail, médecins des Compagnies d'Assurances, médecins experts)
- **le personnel non médical** (secrétaires médicaux, personnels hospitaliers...) pouvant avoir connaissance des dossiers des patients ou être présents au moment des soins.

## Le secret partagé :

- Le secret partagé est une exception au secret professionnel
- Le secret partagé est toléré dans le cadre d'une collaboration diagnostique et thérapeutique concernant directement le patient (prise en charge commune ou en équipe ; l'équipe pouvant être constituée de professionnels d'entités juridiques différentes dès lors que des conventions encadrent les relations entre entités = équipe de soins) (**présomption d'accord du patient**)
- Il permet l'échange d'informations entre deux ou plusieurs professionnels de santé (sans aucun lien juridique) afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge sanitaire possible (**le patient doit être dûment averti**)

- **Sous réserve d'une information préalable du patient et lorsque celui-ci ne s'y oppose pas**, le code de la santé publique prévoit que le secret peut être partagé :
  - entre toutes les personnes chargées d'assurer la prise en charge et l'accompagnement
  - avec la famille et les proches, **en cas de diagnostic ou pronostic grave**, pour leur permettre d'assurer un soutien en connaissant mieux la situation.
- avec les personnes aidantes, pour l'éducation et l'apprentissage de gestes indispensables à la prise en charge.
- avec une « personne de confiance (au sens du sanitaire, selon l'article L. 1111- 6 du code de la santé publique) désignée explicitement par le patient lui-même.

### Seules les données nécessaires et suffisantes peuvent être partagées !

Chacun n'ayant accès qu'aux seules informations médico-sociales utiles à l'exercice de sa mission.

### Quelle transmission, quel partage d'informations entre SAAD et SSIAD ?

Tout partage d'information doit respecter le **principe de proportionnalité** (cf. : loi « Informatique, fichiers, et libertés », Règlement Européen en matière de protection des données à caractère personnel) :

- Choisir les **informations** qui seront **utiles à chaque intervenant pour sa part de prise en charge** (stricte nécessité des informations à l'intervention de chaque acteur/participant à l'accompagnement). Seules les **informations strictement nécessaires à la continuité ou au bon déroulement de l'accompagnement** seront partagées.

Dès que possible les personnes accompagnées sont informées et donnent leur consentement :

- Recueillir le consentement éclairé de la personne concernée par le partage d'information ; celui-ci « 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, en veillant à sa compréhension » (Charte des droits et libertés de la personne accueillie, article 4).

Exemple de situation de coordination nécessitant un partage d'information entre professionnels.

- **Situation** : Situation avec une personne atteinte d'une pathologie (exemple Alzheimer, Parkinson, Diabète...)
- **Informations partagées nécessaires au bon déroulement de l'accompagnement** : Comportements qui peuvent avoir des impacts sur la prise en charge (dort la journée et pas la nuit, fait preuve d'agressivité, désorienté dans le temps et l'espace, nécessite de manger à heures régulières...).

## **VL**Liste des personnes qualifiées suite à l'arrêté conjoint du 22 février 2018

En cas de réclamation, l'utilisateur peut contacter son responsable de secteur. Ce dernier enregistre la demande et propose une solution dans les meilleurs délais. L'utilisateur est tenu régulièrement informé du traitement.

Conformément à l'article 311-5 du Code de l'action sociale et des familles, si l'utilisateur n'obtient pas satisfaction, par arrêté conjoint en date du 16 juin 2014, le Directeur Général de l'ARS Nord Pas-de-Calais et le Président du Conseil Départemental du Pas de Calais ont fixé la liste des personnes qualifiées au titre de l'article L 311-5 du Code de l'action sociale et des familles.

Les conflits nés de l'application du contrat entre l'utilisateur et Domartois sont en l'absence de procédures amiables, menés par la personne qualifiée visée ci-après. Lorsque celle-ci échoue, ils sont portés devant les tribunaux de l'ordre judiciaire et administratif compétents.

### Liste des personnes qualifiées :

#### Pour le territoire e l'Artois

**M.FENET René**  
06.25.57.67.05  
[marie-jose.fenet@wanadoo.fr](mailto:marie-jose.fenet@wanadoo.fr)

**Mme MASTIN Geneviève**  
06.82.19.02.26  
[g.mastin14@gmail.com](mailto:g.mastin14@gmail.com)

#### Pour le territoire de l'Arrageois

**M.MACHEN Christian**  
06.70.97.56.34  
[christian.machen@orange.fr](mailto:christian.machen@orange.fr)

**M. PETIT Jean-Charles**  
03.21.41.35.22  
[petit.jean-charles@neuf.fr](mailto:petit.jean-charles@neuf.fr)

**M.LEPLAT Michel**  
06.72.15.35.99  
[michel.leplat@cegetel.net](mailto:michel.leplat@cegetel.net)

#### Pour le territoire de l'Audomarois

**Mme.OBEUF Florelle**  
03.59.79.52.51  
06.01.18.22.91  
[florelle.oboeuf@hotmail.fr](mailto:florelle.oboeuf@hotmail.fr)

**Mme BERTHELEMY Catherine**  
03.21.38.54.60  
06.32.20.52.61  
[cberthelemy3@gmail.com](mailto:cberthelemy3@gmail.com)

#### Pour le territoire du Boulonnais

**M. HENICHART Jean**  
06.52.89.07.56  
[jhenichart@sfr.fr](mailto:jhenichart@sfr.fr)

**M. JOLY Jean**  
06.62.67.04.74  
[ja.joly@orange.fr](mailto:ja.joly@orange.fr)

### Pour le territoire du Calaisis

**M. FOURNIER Philippe**  
**06.87.15.31.64**  
[philippefournier62@gmail.com](mailto:philippefournier62@gmail.com)

**M. LAVOGIEZ Jean-Paul**  
**06.11.70.00.29**  
[iplavogiez@gmail.com](mailto:iplavogiez@gmail.com)

### Pour le territoire de Lens - Hénin

**Mme. PAU Marie - Andrée**  
**03.21.25.31.20**  
[marie-andree.pau@laposte.net](mailto:marie-andree.pau@laposte.net)

**M. PANKOW Daniel**  
**06.16.23.87.48**  
[daniel.pankow@club-internet.fr](mailto:daniel.pankow@club-internet.fr)

**Mme. DAUTRICHE Micheline**  
**03.21.72.53.38**  
[micheline.dautriche@sfr.fr](mailto:micheline.dautriche@sfr.fr)

### Pour le territoire du Montreuillois - Ternois

**M. PERARD Alain**  
**03.21.92.26.30**  
**06.58.60.72.64**  
[alain.perard583@orange.fr](mailto:alain.perard583@orange.fr)

**Mme. RIVIERE Marthe Marie**  
**03.21.06.88.48**  
[2mrviere@gmail.com](mailto:2mrviere@gmail.com)

