Bonjours
nous prenons soin de votre quotidien

MAISON EN PARTAGE

Résidence Maison de Lagarde
BEZOUCE

Livret d'Accueil

Bezouce
entre Nîmes et Pont du Gard

Un toit pour tous

GARD 3.0 Département

BONJOURS - GROUPE PRÉSENCE 30 - AMPAF
Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles
2147 Chemin du Bachas - CS 20 003 - 30 032 NÎMES CEDEX 1
Tél. : 04 66 70 50 00 • E-mail : contact@bonjours.info • Site internet : www.bonjours.info

SOMMAIRE

MAISON EN PARTAGE :
Un partenariat pour proposer un habitat solidaire à caractère humain **p. 2**

1. UN TOIT POUR TOUS, le Bailleur Social p. 3
2. Le CCAS de BEZOUCE p. 3
3. Bonjours – Groupe Présence 30 p. 4

3.1 Le réseau p. 4
3.2 La mission p. 5
3.3 Les valeurs p. 5
3.4 Les services proposés p. 5
3.5 L'organisation des services p. 6
3.6 Les implantations territoriales p. 9

OFFRE DE SERVICES **p. 10**

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT **p. 11**

1. Les missions de l'animateur p. 11
2. Les obligations de l'animateur p. 12
3. Les obligations des locataires p. 12

INFORMATIONS PRATIQUES **p. 13**

1. Charte de l'Association p. 13
2. Charte des droits et liberté de la personne accueillie p. 14
3. Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance p. 17
4. Charte et arrêté de la personne qualifiée p. 18
5. Politique de confidentialité p. 27

5.1 Traitement des données p. 27
5.2 Données de santé p. 27

MAISON EN PARTAGE :

Un partenariat pour proposer un Habitat solidaire à caractère humain

Ce concept vise à faire cohabiter de manière autonome des personnes âgées et/ou handicapées, socialement fragilisées par l'isolement et/ou la solitude, limitées dans le choix des modes d'accueil (Résidences Seniors, EHPAD, etc.), refusant l'institutionnalisation, désirant vieillir dans leur village ou leur quartier en conservant les liens de voisinage.

La Maison en partage est une forme d'habitat solidaire entre maintien à domicile et structure d'hébergement, proposant des logements locatifs individuels regroupés alliant vie privée et vie collective, s'adressant à un public autonome de personnes adultes âgées et/ou handicapées leur permettant de rester chez soi mais dans un cadre sécurisant.

Ce mode d'accueil a pour objectif :

- De maintenir le lien social des locataires dans le quartier, le village
- D'offrir une bonne conjugaison d'espaces privés et d'espace collectifs
- De favoriser l'implication des personnes dans la gestion de la vie quotidienne et dans les tâches qui y sont liées.
- De favoriser l'accès au logement pour celles et ceux qui ont des moyens financiers limités

La Maison en partage ouverte sur son environnement participe à la vie sociale et contribue à préserver le sentiment d'utilité, d'autonomie et de plaisir à vivre facilitant le vieillissement avec succès.

1. UN TOIT POUR TOUS, le Bailleur Social

La SA Un TOIT POUR TOUS a été fondée en 1968 par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Nîmes pour offrir des logements décents à loyers modérés, elle s'est adossée en 2007 à Habitat en région, réseau HLM des Caisses d'Epargne. Avec plus de 8 400 logements, Un TOIT POUR TOUS est aujourd'hui le plus important opérateur privé de logements sociaux du Languedoc Roussillon.
Sauvegarder et valoriser un patrimoine architectural riche et varié, participer à la redynamisation des centres ville, font partie des compétences d'Un TOIT POUR TOUS qui privilégie les constructions à taille humaine afin de faciliter le « bien vivre ensemble ».
A Nîmes Un TOIT POUR TOUS a lancé en 2014 sa première Maison en Partage située près du centre ville.
Sur la commune de BEZOUCE, dans le cadre de la Maison en partage, Un TOIT POUR TOUS propose :

- 14 logements de type T2 qui seront loués par Un TOIT POUR TOUS à des personnes âgées autonomes ou en situation de handicap autonome.
- Une salle commune de 70 M2 de surface habitable environ, équipé d'un coin cuisine. Cette salle d'activité est un lieu permettant aux locataires de se retrouver et d'exprimer le projet social souhaité par la collectivité.

2. Le CCAS de BEZOUCE

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de BEZOUCE est une institution locale d'action sociale et met, à ce titre, en place une série d'actions générales de prévention et de développement social dans la commune où il siège, tout en collaborant avec des institutions publiques et privées. Sa compétence s'exerce uniquement sur le seul territoire de la commune.
Il intervient principalement dans trois domaines :

- l'aide sociale légale qui, de par la loi, est sa seule attribution obligatoire ;
- l'aide sociale facultative et l'action sociale, matières pour lesquelles il dispose d'une grande liberté d'intervention et pour lesquelles il met en œuvre la politique sociale déterminée par les élus locaux ;
- l'animation des activités sociales.

Pour remplir les tâches qui lui sont imparties, le CCAS dispose d'un Conseil d'Administration, et de moyens propres. Le Maire de la commune le préside de plein droit.
Le CCAS est le porteur du projet social de la Maison en Partage. Les prestations de services d'accompagnement et d'animation sont de sa compétence et de celles des partenaires locaux associatifs ou institutionnels qui l'accompagnent.

3. Bonjours – Groupe Présence 30

3.1 Le réseau

Bonjours - Groupe Présence 30 est un réseau associatif sans but lucratif qui fédère 4 Associations proposant depuis bientôt 50 ans des Services A la Personne complémentaires à l'attention de tous les Gardois, sur l'ensemble des territoires du Gard mais également dans les départements limitrophes :

PRESENCE 30 AMPAF (Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles) Créée en 1974, elle propose une gamme étendue de services de maintien à domicile. Ces derniers sont financés par le Conseil Départemental, les Caisses de Retraite, les Caisses d'Allocations Familiales, l'Agence Régionale de la Santé, les Mutuelles, mais également les Particuliers :

- 1 service prestataire pour les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) et de confort,
- 2 Services de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD),
- 1 Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile (SPASAD),
- 9 Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant (EAJE),
- 1 service animation pour les Maisons En Partage (MEP)

PRESENCE 30 AIDAR (Association Intermédiaire D'aide en milieu Agricole et Rural) C'est le support de Chantiers Educatifs Formation Emploi destinés aux jeunes de 16 à 25 ans et résidant dans différents Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville. Ils ont pour objectif de les inscrire dans une dynamique avec un contrat de travail, les sortir de la routine et de l'influence du quartier et de leur permettre de reprendre confiance en eux. L'Association met en œuvre également un Chantier d'Insertion Jeunes « Du quartier à l'emploi » en continuité des Chantiers Educatifs.

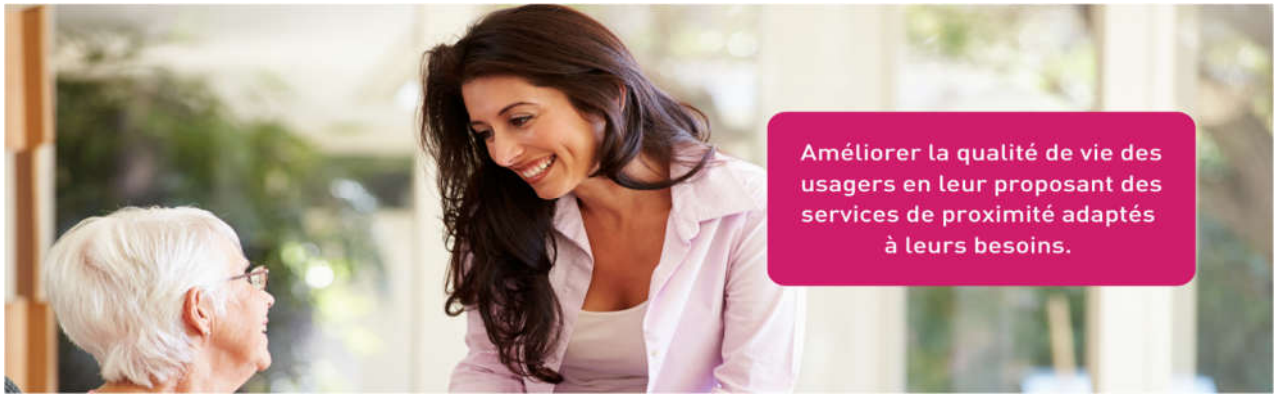
PRESENCE 30 RAVI (Association Rester Au Village) gère six Résidences Autonomies qui accueillent des personnes âgées valides ou semi-valides dans des logements individuels adaptés. Elles leur offrent un cadre de vie sécurisant, familial et des services qui leur permettent de préserver leur autonomie.

PRESENCE 30 ASPAF (Association de Services à la Personne et Aux familles) propose :

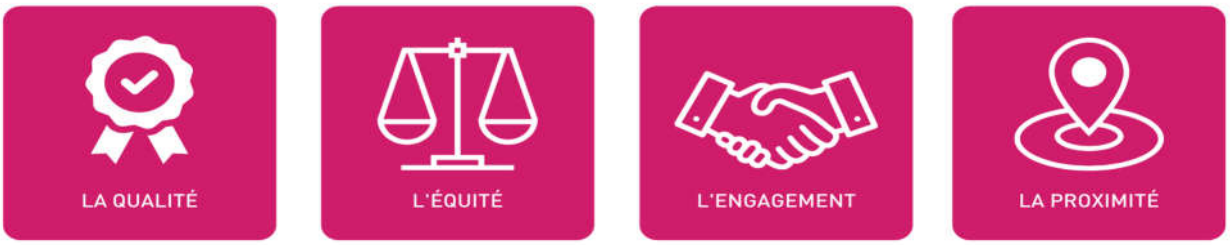
- 1 service de Téléassistance, Prévention Domotique,
- 1 service mandataire : mandatée par des particuliers employeurs, l'association accomplit les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi d'aide à domicile.

Bonjours - Groupe Présence 30 mutualise les moyens humains, matériels, afin de limiter les coûts de structure, et contribue au développement d'emplois de proximité qualifiés.

3.2 La mission



3.3 Les valeurs



3.4 Les services proposés

3.5 L'organisation des services

Le Siège Social

Situé Chemin du Bachas à Nîmes, où se trouvent la Direction, les Cadres et les différents services supports administratifs.

Le Centre de Relation Clients, Salariés, Partenaires : Répond aux demandes d'informations et de renseignements téléphoniques, gère le courrier, assure le suivi des accords d'urgence et des premières demandes d'interventions des publics actifs.

Le Service des Ressources Humaines et de la Formation : Assure la gestion du personnel (recrutement, GPEC, absentéisme, paie, etc.), veille au respect de la législation et des temps de travail, fait le lien avec les Instances Représentatives du Personnel, met en œuvre le plan de formation et assure le suivi de la Politique Handicap.

Le Service Qualité, Ingénierie Sociale : Met en œuvre la Démarche Qualité (loi 2002-2, loi ASV, gestion documentaire, indicateurs, enquêtes, contrôles, évaluations, etc.), pilote la Gestion des Risques, développe de nouveaux projets, gère les outils de communication (site internet, réseaux sociaux, flyers, etc.) et contribue au développement des services.

Le Service Paie Facturation : Effectue la paie des salariés et la facturation des usagers et des financeurs.

Le Service Comptabilité et Reporting financier : Paie les factures des fournisseurs, traite les commandes, effectue les opérations diverses de gestion bancaire et comptable, assure le suivi de la trésorerie et des budgets.

Le Service d'Analyse de données : Supervise les outils statistiques, participe à l'élaboration des budgets, tableaux de bord, etc.

Le Service Informatique et Logistique : A en charge l'évolution, la maintenance, la sécurité des systèmes informatiques et de téléphonie. Gère la maintenance des locaux et des fournitures, le parc automobile et est en relation avec les différents assureurs et fournisseurs.

Le Service de Téléassistance / Prévention Domotique : Assure l'accueil téléphonique et physique spécifique au service, développe et effectue un suivi des partenariats, assure la mise en place, la maintenance du matériel ainsi que le suivi des abonnements et des stocks.

Le Service Insertion : Gère des actions collectives de remobilisation vers l'emploi : Chantiers Educatifs et d'Insertion Jeunes.

Le Pôle Services A la Personne

Les Cadres de Secteur : Assurent l'encadrement hiérarchique de plusieurs agences, participent à la définition des objectifs de Bonjours - Groupe Présence 30 et à leur mise en œuvre, représentent la Direction auprès des équipes et des partenaires de terrain, contrôlent notamment l'application

des procédures et la coordination des tâches entre Assistants Techniques, Responsables de Secteur.

Les agences de proximité du Service d'Aide A Domicile (SAAD) avec :

Les Responsables de Secteur : Gèrent les ressources humaines au niveau du terrain, les dossiers des usagers (évaluation des besoins, mise en place des interventions, etc.), les relations avec les partenaires et les Référents Locaux.

Les Assistants Techniques : Assurent l'accueil téléphonique et physique, gèrent également avec le Responsable de Secteur les dossiers des usagers et des intervenants à domicile.

Les intervenants à domicile : Des professionnels qualifiés et formés aux exigences du métier (Auxiliaire de Vie Sociale, Aide à Domicile, Employé à Domicile), effectuent les tâches de la vie quotidienne au domicile de la personne aidée.
Les Référents Locaux : Sont un relai de Bonjours - Groupe Présence 30 sur leur commune en relation avec les personnes aidées et le personnel d'intervention qu'ils rencontrent lors des réunions mensuelles de coordination.

Le Pôle Etablissement

Les Services de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) avec :

Les Infirmiers Coordonnateurs : Organisent sur prescription médicale les interventions à domicile des Aides-Soignants, planifient les tournées de l'équipe soignante, évaluent les besoins et assurent le suivi du plan de coordination avec les autres intervenants médicaux et paramédicaux.

Les Aides-Soignants : Assurent des soins d'hygiène, de confort et des soins préventifs, participent à l'identification des besoins de la personne, suivent son évolution et en informent l'Infirmier Coordonnateur du service.

Les Résidences Autonomie avec :

Le Responsable de la résidence : Accompagne les résidents dans les activités de la vie quotidienne, est chargé de l'animation et de la coordination de l'ensemble des activités internes ou externes de la structure et d'une équipe d'une dizaine de salariés.

Le Responsable Adjoint de la résidence : Assure en l'absence du Responsable, l'ensemble des tâches quotidiennes garantissant le bon fonctionnement de la résidence.

Les Agents Polyvalents : Réalisent les tâches quotidiennes nécessaires au bon fonctionnement de la structure, accompagnent le résident en fonction de ses besoins (aide au lever, à la toilette, aux repas, aux déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de la résidence, au coucher).

Les Cuisiniers : Elaborent dans chaque résidence les repas (de qualité et diversifiés) en respectant les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, et gèrent les commandes de produits alimentaires.

Les Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant avec :

Le coordonnateur Petit Enfance : Est chargé de superviser les établissements et d'optimiser leur gestion, veille à l'application des procédures, coordonne les projets pédagogiques des établissements en lien avec les équipes, collabore avec les familles et les partenaires.

Le Référent Technique ou Directeur de crèche : Est chargé des tâches administratives, de l'organisation technique de la structure, et des relations avec les parents, coordonne et met en œuvre des projets pédagogiques et d'animation, participe en partie à l'encadrement des enfants.

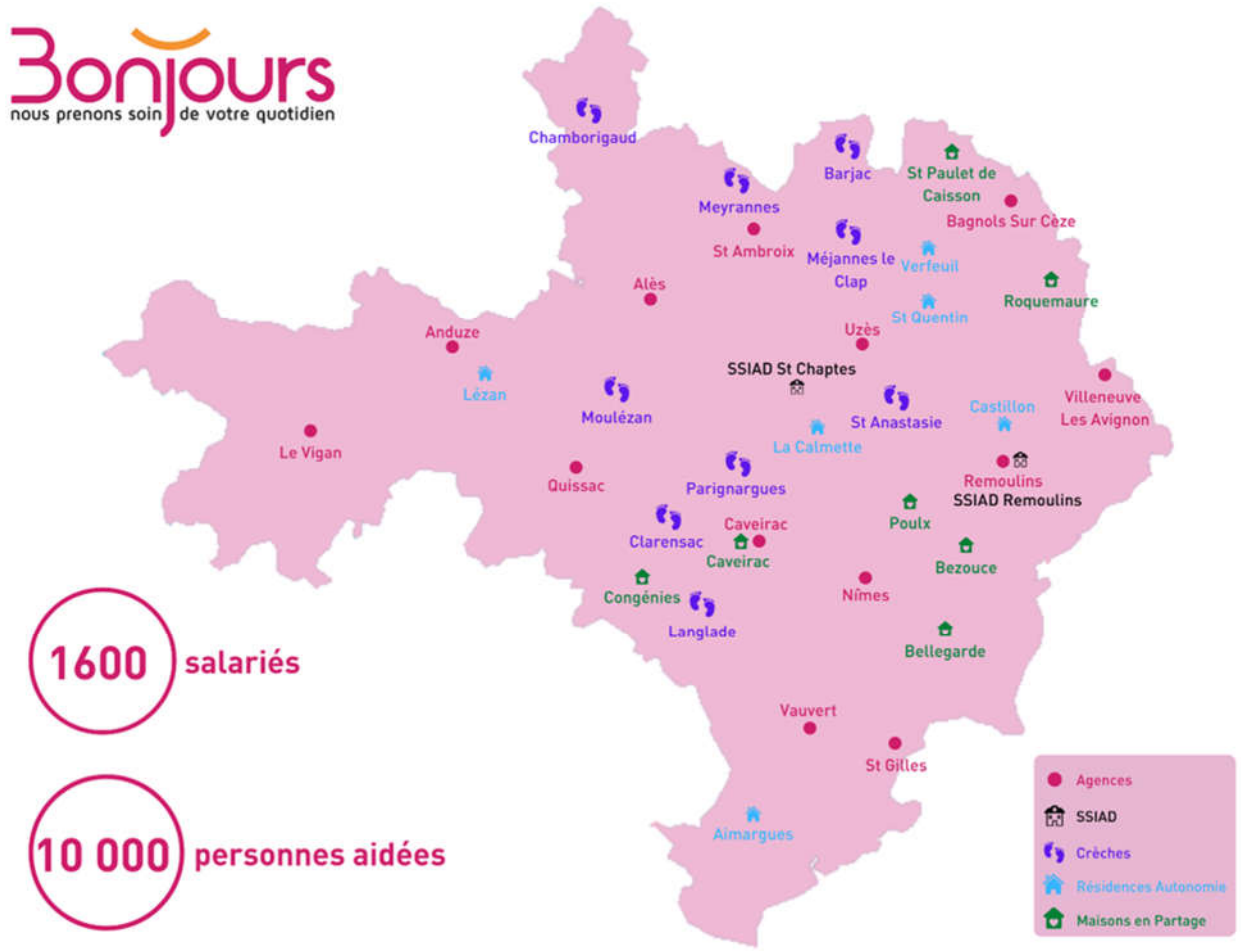
L'Educateur Jeune Enfant : Participe à l'élaboration et à la rédaction du projet éducatif, s'assure de sa mise en œuvre et le coordonne. En l'absence du cuisinier, réceptionne et confectionne les repas en s'assurant de la qualité et de l'équilibre alimentaire. Organise et participe aux activités auprès des enfants. Participe aux soins quotidiens.

L'Auxiliaire de Puériculture et l'Animatrice d'éveil : Accueille, encadre et surveille les enfants, anime les activités et assure la distribution des repas et les soins d'hygiène, l'entretien courant des locaux et du linge.

Le Cuisinier : Elabore et réalise les menus en relation avec la Direction de la crèche, en tenant compte de la qualité et la diversité des repas. Aide à servir les repas, veille et contrôle l'hygiène et la propreté des locaux de cuisine.

L'Agent Polyvalent et l'Agent d'entretien : Réalise les tâches quotidiennes nécessaires au bon fonctionnement de la structure, accompagne les enfants en fonction des besoins. L'Agent Polyvalent aide au réchauffage des repas en cas d'absence du cuisinier.

3.6 Les implantations territoriales



NOS IMPLANTATIONS TERRITORIALES

13	2	6	7	9
Agences de proximité	Services de Soins Infirmiers à Domicile	Résidences Autonomie	Maisons en Partage	Établissements d'Accueil du Jeune Enfant

OFFRES DE SERVICES

Le CCAS de Bezouce n'étant pas structuré pour réaliser en gestion directe l'animation de la Maison en Partage, il s'est rapproché de l'association Présence 30 AMPAF dont la compétence dans le domaine est reconnue. La convention a pour objet d'expliciter les principes de fonctionnement entre le CCAS de Bezouce et Présence 30 AMPAF, afin de développer un partenariat relatif au projet social et au projet de vie préservant l'autonomie des locataires de la Maison en Partage, et plus largement au développement du lien social et intergénérationnel autour de cette structure.

La Maison en Partage propose un ensemble de prestations comprenant notamment un temps de coordination et d'accompagnement individuel et collectif par des Animateurs présents sur la structure.

Les services collectifs sont :

- encadrement, gestion et entretien et charges de la salle commune,
- accès aux équipements communs (cuisine, matériels d'animation, jardins etc.),
- aux animations collectives,

Les services individuels portent sur l'accompagnement de base à la vie quotidienne qui consiste à prendre soin du locataire en le visitant régulièrement et à prendre connaissance de ses besoins et demandes.

Les réponses à ces besoins et demandes sont déterminées au cas par cas, d'un commun accord.

L'accompagnement de base ne comporte pas les prestations et aides liées à la perte d'autonomie.

Des services complémentaires peuvent être dispensés par des intervenants extérieurs et sont à leur régler directement : Aide à Domicile, portage de repas, téléassistance, prestations médicales et paramédicales, pédicure, coiffure, esthétique, etc.

1. Les missions de l'animateur

L'Animateur a pour mission :

• de veiller à ce que le locataire continue à vivre en toute sécurité chez lui,
• de lutter contre l'exclusion sociale en favorisant l'autonomie et la socialisation des locataires (information, conseils techniques, aide à la résolution des problèmes de la vie quotidienne, etc.),
• d'apporter un accompagnement social et un soutien aux locataires sans empiéter sur les prestations telles que Aide-Ménagère, APA, PCH, secours des Mutuelles etc.,
• d'initier et d'organiser des projets collectifs et des animations :

- Etablir des rencontres notamment avec les personnes isolées de la commune,
- Développer un partenariat avec le tissu associatif,
- Organiser des activités dans la salle commune (anniversaires, fêtes de fin d'années, jeux,…),
- Développer les échanges intergénérationnels,

• de collaborer avec les partenaires : le CCAS, UN TOIT POUR TOUS, les élus, les STA (Service Territorial de l'Autonomie), les organismes et travailleurs sociaux, les établissements du secteur, les associations etc.,
• de faire un point semestriel ou en cas d'urgence avec les membres du CCAS,
• d'assurer l'entretien du local partagé et de veiller au respect de son règlement intérieur (cf. document joint en annexe).

L'Animateur est attentif à ce que les visites des médecins généralistes et autres intervenants paramédicaux conservent leur caractère de visite à domicile.

L'Animateur facilite les consultations spécialisées extérieures.

Dans un cadre de prévention, l'Animateur transmet toute information utile pour la coordination du plan de soins à la personne habilitée, et notamment la nécessité de bénéficier d'un appareillage ou d'aides techniques adaptées à ses déficiences. Lorsque les besoins de soins du locataire ne peuvent plus être assurés, l'Animateur s'associe à la réflexion sur les alternatives proposées par le référent soignant.

En aucun cas, l'Animateur n'est habilité à distribuer les médicaments.

2. Les obligations de l'animateur

• L'Animateur est tenu au respect de l'autre, de sa personnalité et de ses habitudes,
• L'Animateur est tenu à la discrétion. Il ne doit, en particulier, jamais rapporter ce qu'il a pu faire, voir ou entendre chez un autre locataire. Également, par discrétion, il évitera aussi d'exposer aux locataires ses éventuels problèmes personnels, et observera la plus stricte neutralité religieuse, politique et syndicale.
• L'Animateur adoptera une attitude bienveillante, compréhensive et ne devra pas tenir des propos susceptibles de heurter le locataire.
• Aucun don de la part du locataire ne devra être accepté. Aucune transaction financière ne devra avoir lieu entre l'Animateur et le locataire.
• L'Animateur ne fumera pas sur le lieu de travail.
• Pour tout problème (interruption du service, conflit, etc.), l'Animateur doit en informer sa hiérarchie.

3. Les obligations des locataires

Dispositions générales :

• Adopter un comportement respectueux à l'égard de l'Animateur par un respect réciproque de la personnalité, de la dignité, de l'intimité, de l'intégrité. Toute violence sur autrui est un fait grave susceptible de sanctions pénales, de même toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse ne peut être acceptée.
• Respecter le champ de compétence de l'Animateur.
• L'Animateur ne peut effectuer en lieu et place des retraits d'argent pour le locataire, ni récupérer une procuration, carte bancaire ou chéquier.
• Ne pas fumer dans les espaces collectifs.

Dispositions spécifiques au service d'animation :

Le locataire ou son représentant légal, communique à l'Animateur de la résidence les adresses des personnes à prévenir en cas d'urgence (au minimum deux numéros de téléphone).

1. Charte de l'Association

Bonjours - Groupe Présence 30 s'engage à :

- Vous fournir un accueil de qualité et une information complète sur ses activités afin de répondre à vos demandes,
- Vous offrir la possibilité de vivre dans votre domicile et d'utiliser, à votre rythme et de manière facultative, l'ensemble des services personnalisés et adaptés à vos besoins,
- Evaluer avec vous et à votre domicile vos besoins dans leur globalité et à vous proposer les solutions les mieux adaptées à votre situation,
- Constituer un dossier administratif individualisé contenant des informations personnelles qui nous permettent d'assurer les prestations (ces données sont protégées par le secret professionnel et par le Règlement Général de la Protection des Données),
- Mettre en œuvre le service en mettant à votre disposition un personnel qualifié et en effectuant un suivi de qualité du travail réalisé,
- Coordonner les interventions avec celles des autres intervenants (médicaux, paramédicaux, SSIAD, familles, etc.),
- Vous établir un devis en fonction des tarifs en vigueur et à vous facturer mensuellement,
- Vous fournir une attestation annuelle pour votre déclaration fiscale,
- Vous informer, en fonction des évolutions, des changements vous concernant.

Recours à un médiateur :

En cas de conflit vous pouvez contacter la personne qualifiée désignée par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie, le Préfet du Gard et la Présidente du Conseil Départemental du Gard (cf. Charte p.18 et Arrêté p.26).

Participation des personnes aidées à la vie de l'Association :

Les personnes aidées sont représentées dans chaque Conseil d'Administration et aux Assemblées Générales de Bonjours - Groupe Présence 30 par des représentants de la Fédération Départementale Générations Mouvement.
Les enquêtes de satisfaction effectuées annuellement ont pour but de permettre aux personnes de communiquer leurs appréciations et d'exprimer leurs besoins et attentes.

Garanties souscrites en matière d'assurance :

Bonjours - Groupe Présence 30 a souscrit un contrat d'assurance en responsabilité civile pour les dégâts occasionnés par les salariés de l'Association au domicile des particuliers lors de leur activité professionnelle. Ce contrat s'applique également dans le cadre du dispositif mandataire où le particulier est l'employeur des salariés.
Si l'usager constate un dommage, il doit en avertir immédiatement son agence de proximité et/ou le Référent Local de sa commune afin qu'une déclaration de sinistre soit adressée rapidement à l'assureur. L'organisme décide seul du niveau de remboursement du dommage. Bonjours - Groupe Présence 30 ne peut être tenue de la décision prise par son assureur. Une franchise peut rester à la charge de l'usager.

2. Charte des droits et liberté de la personne accueillie

(Arrêté du 8 septembre 2003 - JO du 9 octobre 2003)

ARTICLE 1er : 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 A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE

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 A L'INFORMATION

La personne bénéficiaire de prestations ou de services à 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 ECLAIRE 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 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 A 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 A 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 A 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 locataire 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 PREVENTION 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 A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A 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 A 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 DIGNITE DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITE

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.

3. 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 1ER : CHOIX DE VIE : Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est lire 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 de dépendance doit pouvoir choisir son 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 et de participer à la vie en société.

ARTICLE 4 : PRESENCE 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'ACTIVITE : Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

ARTICLE 7 : LIBERTE D'EXPRESSION ET LIBERTE DE CONSCIENCE : Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

ARTICLE 8 : PRESERVATION DE L'AUTONOMIE : La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

ARTICLE 9 : ACCES AUX SOINS ET A 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 et à sa famille.

ARTICLE 12 : LA RECHERCHE : UNE PRIORITE 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 VULNERABLE : Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

ARTICLE 14 : L'INFORMATION : L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

4. Charte et arrêté de la personne qualifiée

Charte de la personne qualifiée : Article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles

Article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, modifié par ordonnance N°2010-177 du 23 février 2010 – article 18 : « Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur départemental de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

Les personnes qualifiées ont une mission spécifiquement dédiée à la prise en compte des droits des usagers dans le secteur médico-social, qui peut également recouvrir les fonctions de tiers médiateur entre l'usager et l'établissement ou service. Ainsi elles sont susceptibles de trouver des solutions aux situations d'incompréhension ou de conflit, et de fait en capacité de mesurer et de contribuer à améliorer la qualité des prises en charges dans ces établissements. Elles aident les usagers du secteur social et médico-social, ou leurs représentants légaux, à faire valoir leurs droits à l'égard des établissements et services où ils sont pris en charge ou accompagnés, et sont susceptibles d'être destinataires en premier recours des plaintes et réclamations sur ce secteur. »

1. Les missions de la personne qualifiée

1.1 L'encadrement des fonctions de la personne qualifiée

La personne qualifiée intervient au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux définis à l'article L.312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, notamment concernant les secteurs de l'enfance, du handicap, des personnes âgées et des personnes confrontées à des difficultés spécifiques ou sociales (liste en annexe).
Elle intervient sur demande de l'usager ou de son représentant légal et selon toutes les modalités possibles : elle ne peut donc pas s'autosaisir.
Elle accompagne le demandeur d'aide pour lui permettre de faire valoir ses droits qui lui sont notamment reconnus aux articles L.311-3 à L.311-9 du code précité au sein des dites structures, à savoir :

- respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- libre choix entre les prestations (domicile / établissement) sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ;
- prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- confidentialité des données concernant l'usager ;
- accès à l'information ;
- information sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'usager bénéficie ;
- participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

Des outils sont également prévus pour assurer le respect de ces droits. Ils servent ainsi de support à l'action éventuelle de la personne qualifiée. Ces outils sont composés :

- du livret d'accueil (circulaire du 24/03/2004) ;
- de la charte des droits et liberté de la personne accueillie (arrêté du 08/09/2003) ;
- du contrat de séjour ou document individuel de prise en charge (article L.311-4 du code précité) ;
- du règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service (article L.311-7 et D.311-33 à D.311-37 du code précité) ;
- du conseil de vie sociale ou d'une autre forme de participation des usagers (D.311-3 à D.311-32-1 du code précité) ;
- du projet d'établissement ou de service (article L.311-8 et D.311-38 du code précité).

La personne qualifiée n'exerce pas une mission de contrôle des établissements et services.

Il appartient aux autorités administratives et éventuellement judiciaires, de diligenter les contrôles nécessaires. C'est pourquoi, la personne qualifiée ne dispose pas de pouvoir d'injonction ni vis-à-vis de l'établissement ni vis-à-vis de l'administration.

De même la personne qualifiée n'a pas de compétence relative à l'évaluation des établissements et services.

En temps utile et, en tout état de cause dès la fin de son intervention, la personne qualifiée communique son rapport d'activité au demandeur d'aide (ou son représentant légal), précisant les suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer.

Elle rend compte de ses constats et démarches à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil.
Plus largement, elle s'inscrit dans l'article 40 du Code de la Procédure Pénale : *« Toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis sans délai au procureur de la république et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs ».*

Elle peut également informer l'organisme gestionnaire à sa demande.

1.2 Le statut de la personne qualifiée

Les personnes qualifiées sont nommées conjointement par le Préfet du département, le Président du Conseil Départemental et le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (A.R.S).

La personne qualifiée est indépendante des collectivités publiques et des structures d'accueil.
Elle doit :

- présenter des garanties de moralité et de neutralité ;
- ne pas détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers, quelle que soit leur nature ou être salariée dans les associations, établissements, services ou lieux de vie et accueil intéressés par la demande ;
- informer l'administration de ses liens actuels ou passés avec des fédérations ou des groupements d'établissements ou services.

La personne qualifiée doit avoir une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l'organisation administrative et judiciaire. Elle doit présenter des compétences en matière de droits sociaux.

Le profil ciblé est celui des personnes retraitées des secteurs social et médico-social, ou un formateur dans ces domaines. Cependant, toute candidature d'une personne réunissant les conditions énoncées ci-dessus sera examinée.
Une formation relative à la médiation pourra être organisée par les services du département, de l'A.R.S. et de la D.D.C.S.

Les personnes qualifiées interviennent, sauf restrictions expresses de la décision de nomination :

- dans tous les secteurs suivants : personnes âgées, personnes handicapées, enfance, personnes en difficultés spécifiques ou sociales ;
- sur l'ensemble du département : en fonction du lieu de résidence de chaque personne qualifiée, la proximité géographique sera recherchée ;
- plusieurs personnes qualifiées seront désignées sur le territoire. Le profil devant être un professionnel retraité ou éventuellement un formateur d'un institut de formation.

L'arrêté nominatif ne précisera pas les coordonnées mails et/ou téléphoniques de la personne qualifiée.
A compter de la notification de la liste, le mandat de la personne qualifiée dure 3 ans.

La personne qualifiée peut mettre fin à son mandat en informant par courrier les services du département, de l'A.R.S. et de la D.D.C.S. Un préavis de 2 mois est nécessaire.

De même, le Préfet du département, le Président du Département et le Directeur Départemental de l'A.R.S. peuvent mettre fin au mandat d'une personne qualifiée, avec un préavis d'1 mois, si celle-ci ne respecte pas :

- la condition d'indépendance explicitée plus haut ;
- les limites de ses fonctions telles que décrites dans le précédent paragraphe et notamment si la personne qualifiée utilise son statut pour interférer dans le fonctionnement d'un établissement ou pour engager des actions qui doivent relever des autorités chargées du contrôle.

1.3 Saisine de la personne qualifiée

Une adresse électronique servant de guichet d'entrée unique sera mise en place.
Cette adresse permettra à toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal de saisir une personne qualifiée :

- si l'établissement ou le service concerné relève du domaine social, le secrétariat d'un service identifié de la D.D.C.S. se chargera de transmettre cette saisine à une des personnes qualifiées figurant dans la liste arrêtée conjointement au sens de l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles ;
- si l'établissement ou le service concerné relève de l'enfance ou du médico-social avec compétence exclusive, le secrétariat d'un service identifié du Conseil Départemental se chargera de transmettre cette saisine à une des personnes qualifiées figurant dans la liste arrêtée conjointement au sein de l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles ;
- si l'établissement ou le service concerné relève du domaine médico-social avec compétence exclusive : le secrétariat d'un service identifié de la Délégation

Départementale de l'A.R.S. se chargera de transmettre cette saisine à une des personnes qualifiées figurant dans la liste arrêtée conjointement au sens de l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles ;

- si l'établissement ou le service concerné relève du domaine médico-social avec compétence conjointe, une liste dressant répartition des établissements et services concernés sera au préalable arrêtée entre la Délégation Départementale de l'A.R.S. et le Conseil Départemental. En fonction de cette liste, le secrétariat de l'une de ces institutions se chargera de transmettre la saisine à une des personnes qualifiées figurant dans la liste arrêtée conjointement au sein de l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles ;

Dans ce dernier cas, l'autorité saisie informera son homologue par courrier électronique de la saisine et du traitement effectué.

1.4 L'information faite auprès des usagers et leurs représentants ou famille

Une large information sur les personnes qualifiées, leur rôle, leur secteur d'intervention et les moyens de les contacter, devra être faite par les établissements auprès des usagers et leurs représentants au conseil de la vie sociale ou autre forme de représentation, et incluse dans le livret d'accueil. Chaque autorité délivrant l'autorisation sera chargée de réaliser cet envoi. Pour les structures d'autorité conjointe, l'une des autorités se chargera de l'envoi avec l'accord de l'autre. La liste pourra être mise en ligne sur le site des autorités concernées accompagnée de la liste des structures médico-sociales du département et l'autorité ou les autorités compétentes (cf. annexe).

1.5 Le retour d'information sur les interventions réalisées

En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer, et des démarches qu'elle a entreprises. Elle en rend compte aux trois autorités du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire. Elle peut également tenir informé la personne ou l'organisme gestionnaire.

La nature des activités des personnes qualifiées, les informations qu'ils communiquent sur leurs actions, le rapport d'activité des personnes qualifiées, sont de nature à identifier les axes de progrès ou les difficultés rencontrées avec les usagers ou leurs représentants.

La personne qualifiée traite la demande et fait remonter aux autorités concernées les informations suivantes :

- structure concernée,
- détail du litige,
- nom et coordonnées des personnes concernées,
- point sur les suites données ou à donner.

Concernant les établissements ou services de compétence unique, chaque autorité décide des suites à donner au rapport de la personne qualifiée.
Concernant les établissements ou services de compétence conjointe, les remontées d'information se feront vers les secrétariats identifiés de chaque autorité. Celles-ci décident ensuite conjointement de la suite à donner et en informe la personne qualifiée.

1.6 Les moyens mis à disposition et justificatifs

La mission remplie par la personne qualifiée est gratuite.
Il est néanmoins possible de prévoir la prise en charge de certains frais tels ceux de déplacement, sur présentation de justificatifs aux autorités ayant autorisé la structure dans laquelle s'est déroulée la mission.

La personne qualifiée établira donc mensuellement, en tant que de besoin, un relevé des frais de déplacement en l'accompagnant des différents justificatifs.
Selon les cas, elle adressera ces éléments :

- à l'Agence Régionale de Santé du Gard pour les frais de déplacement occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence exclusive de l'A.R.S.;
- au Conseil Départemental du Gard pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence exclusive du département ;
- à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Gard pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence exclusive de la D.D.C.S.
- à la fois au Conseil Départemental du Gard et à l'Agence Régionale de Santé du Gard, pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence conjointe A.R.S. / C.D.

La personne qualifiée joindra systématiquement à chaque relevé de frais un RIB ou un IBAN.
Elle fera parvenir chaque année le fac-similé de sa police d'assurance l'autorisant à circuler avec son véhicule, ainsi que sa carte grise.

1.7 Récapitulatif des frais pris en charge

Les frais expressément prévus dans le CASF :
Les frais de déplacements engagés le cas échéant par la personne qualifiée peuvent être remboursés à la personne qualifiée en vertu de l'article R.311-2 du CASF ainsi que ses frais de timbre et de téléphone :

- les frais de déplacement sont forfaitaires, chaque autorité appliquera les règles concernant son institution.
- les frais de timbre seront pris en charge soit :
- par délivrance de valeur,
- sur facture.

Autres frais :
Il pourra être envisagé la mise à disposition d'un bureau « de passage » dans l'une des trois institutions pour les personnes qualifiées avec accès au téléphone et au service courrier.

1.8 La répartition des frais entre les autorités

La détermination de l'autorité prenant en charge les frais de déplacements, de timbre et de téléphone des personnes qualifiées sont précisées chacun en ce qui les concerne, par l'article R.311-2 du CASF.

Les frais sont pris en charge en totalité par l'autorité de tutelle concernée lorsqu'il s'agit d'une compétence unique et sont répartis à part égale lorsqu'il s'agit d'une compétence conjointe.
Chaque autorité devra identifier une personne ressource qui assurera le lien entre l'autorité de tutelle représentée et la personne qualifiée, afin de faciliter le remboursement des frais.

1.9 Suivi et bilan annuel

Chaque année, en décembre, un bilan sera effectué par les trois autorités afin de permettre d'évaluer la mise en œuvre du dispositif, s'assurer que les conditions d'exercice des missions des personnes qualifiées sont réunies, et apporter éventuellement des mesures correctives.

3. Coordonnées des autorités compétentes

Adresse unique : ars-oc-DD30-crms@ars.sante.fr

[1]Les conditions de remboursement des frais de déplacement, précisés à l'article R.311-2 du CASF, de téléphone et de timbre doivent être précisées dans le contrat, ainsi que le cas échéant le défraiement pour l'utilisation du matériel personnel. Pour ce qui concerne le texte applicable aux remboursements : l'article R.311-2 du CASF précisant les modalités de remboursement, n'a pas pris en compte la modification résultant de la prise en compte de la loi HPST dans le dispositif : ainsi les services du département doivent appliquer le décret qui s'applique à la fonction publique territoriale, et les services du préfet le décret de juillet 2006 qui s'applique aux personnels de l'Etat. Cependant, l'ARS appliquant ce même décret pour ses propres agents de l'Etat et les membres des instances de démocratie sanitaire (CRSA, CT, CS), en cas de remboursement par l'agence, c'est ce texte qui s'applique, et par conséquent, la procédure suivie pour les membres de ces instances.

Annexe : Liste des établissements et services sociaux et médico-sociaux répartis par institution compétente

DOMAINE		Compétence Conseil Départemental à 100%	Compétence A.R.S. à 100%	Compétence conjointe CD et ARS (50% / 50%)	Compétence D.D.C.S. à 100%
Médico-Sccial	Personnes âgées	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées (foyer logement/MARPA)	Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)	
		Service d'aide aux personnes âgées (SAAD)		Accueil de jour / Hébergement temporaire pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer	
	Personnes handicapées	Foyer de vie	Maison d'accueil spécialisé (MAS)	Foyer d'accueil médicalisé (FAM)	
		Foyer d'hébergement	Etablissement et service d'aide par le travail (ESAT)	Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapées (SAMSAH)	
		Accueil de jour occupationnel	Institut médico-éducatif (IME)	Accueil de jour médicalisé	
		Service d'accompagnement à la vie sociale	Institut d'éducation motrice (IEM)	Centres d'action médico-sociale précoce (CAMSP)	
			Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique (ITEP)		
			Centre médico-psycho-pédagogique (CMPP)		
			Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)		
			Service d'éducation spécialisée et de soins à domicile (SESSAD)		
	Personnes en difficultés spécifiques		LHSS		
			CAARUD		
			CSAPA		
Enfance		Maison d'enfants à caractère social			
		Foyer aide à l'enfance			
		Centre maternel			
		Lieux de vie			
Social					Centre d'hébergement sous statut CHRS (CHRS, stabilisation)
					Centre d'hébergement d'urgence (CHU)
					Foyers ou résidences sociales de jeunes travailleurs (RSJT)
					Centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)
					Services protection des majeurs dans le cadre de la sauvegarde de justice, tutelle, curatelle ou mesure d'accompagnement judiciaire
					Service mettant en oeuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial

ARRETE

Portant désignation de personnes qualifiées dans les établissements et services médico-sociaux accueillant des personnes âgées et personnes en situation de handicap

Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie
Le Préfet du Gard
La Présidente du Conseil Départemental du Gard

VU le code de l'action sociale et des familles, et notamment ses articles L.311-5, R.311-1 et R.311-2 ;

VU la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

VU la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ;

VU la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement :

VU le décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles ;

VU les candidatures reçues ;

Considérant que toute personne prise en charge par un établissement, service social ou médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel à une personne qualifiée, en vue de l'aider à faire valoir ses droits ;

Sur proposition conjointe du Directeur Départemental de la Cohésion Sociale du Gard, du Directeur des services du Conseil Départemental du Gard et du Directeur de la Délégation Départementale du Gard ;

ARRÊTENT

Article 1 : Au titre des dispositions de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, les personnes dont les noms suivent sont habilitées pour le département du Gard à intervenir en qualité de personnes qualifiées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux :

- Madame le Docteur Denise STRUBEL
- Madame Simone POUGNET ATTIA
- Monsieur Bernard GUIRAUD
- Monsieur Jean-Jacques HURPY
- Monsieur Patrick RAUDIN

Article 2 : Pour contacter la personne qualifiée de son choix le demandeur d'aide ou son représentant légal doit faire parvenir sa demande par courrier ou courriel à l'adresse suivante :

Agence Régionale de Santé Occitanie
Délégation Départementale du Gard
6, rue du Mail 30009 NÎMES
Courriel : ars-oc-DD30-crms@ars.sante.fr

Article 3 : En temps utile, et en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception, des suites données à sa demande, et le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer, et des démarches qu'elle a entreprises.
Elle en rend compte aux autorités chargées du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil, et en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.
Elle peut également tenir informé la personne ou l'organisme gestionnaire.

Article 4 : Les personnes qualifiées ne peuvent détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers quelle qu'en soit la nature ou être salariées, dans les associations, établissements ou services concernés par la demande.
De même, elles ne peuvent connaître des affaires relevant des autres établissements ou services où elles ont exercé dans les cinq dernières années.

Article 5 : Les frais de déplacement, de timbres et de téléphone engagés le cas échéant par la personne qualifiée dans le cadre de ses missions peuvent être remboursés sur la base des dispositions de l'article R.311-2 du code de l'action sociale et des familles.

Article 6 : La durée du mandat des personnes qualifiées est de 3 ans renouvelable à compter de la date de publication du présent arrêté.

Article 7 : Le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif territorialement compétent dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou de sa publication.
(Le tribunal administratif peut notamment être saisi par l'application informatique « télé recours citoyens » accessible via le site internet www.telerecours.fr).

Article 8 : Le Directeur de la Délégation Départementale du Gard de l'Agence Régionale de Santé Occitanie, la Directrice Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations du Gard et le Directeur Général des services du Conseil Départemental du Gard, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié aux personnes qualifiées et publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture et du Département du Gard.

Fait à Nîmes, le - 3 MAI 2021

Le Directeur Général
de l'Agence Régionale de Santé Occitanie

Pour le Directeur Général de
l'Agence Régionale de Santé Occitanie et par délégation
le Directeur Général Adjoint

Dr Jean-Jacques MORFOISSE

La Préfète du Gard

Pour la préfète,
Le secrétaire général

Frédéric LOISEAU

La Présidente
du Conseil Départemental du Gard

5. Politique de confidentialité

5.1 Traitement des données

Dans le cadre de l'exécution du contrat conclu avec le locataire, l'Association Présence 30 AMPAF traite des données personnelles, au sens du règlement 2016/679 du Parlement Européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement Général sur la Protection des Données ci-après le « RGPD »), en qualité de responsable du traitement.

En application du RGPD, le locataire et/ou son représentant légal dispose sur ses données personnelles d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité des informations le concernant.

Le locataire et/ou son représentant légal peut en outre s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles. Il peut faire valoir ses droits en contactant le Délégué à la Protection des Données (ci-après le « DPD ») de l'Association Présence 30 AMPAF, Monsieur Sébastien Culpin - 2147 chemin du bachas - CS 20003 - 30 032 Nîmes Cedex 1, contact@bonjours.info en justifiant de son identité. Conformément à l'article 12 du RGPD, l'Association Présence 30 AMPAF vous informe sur l'utilisation qui est faite des données personnelles collectées dans le cadre des services vous concernant à l'adresse : www.bonjours.info (Politique de confidentialité).

5.2 Données de santé

Les données de santé des usagers sont référencées à l'aide de leur Identifiant National de Santé (INS) et traitées dans un fichier informatisé géré par l'Association Présence 30 AMPAF. La base légale de ce traitement est l'obligation légale (cf. articles L. 1111-8-1 et R. 1111-8-1 et suivants du Code de la Santé Publique).

Ce traitement a pour finalité de permettre l'identification certaine, en vue d'assurer une prise en charge dans les meilleures conditions. Il peut être demandé à l'usager de présenter un titre d'identité. Une copie de ce document peut être conservée par l'établissement dans des conditions de sécurité réglementées.

Les données concernant l'usager sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de la fin du contrat. Les destinataires de ces données sont les professionnels participant à sa prise en charge. Aucun transfert de données hors de l'Union Européenne n'est envisagé.

L'usager peut accéder aux données le concernant, les rectifier, ou exercer un droit à la limitation du traitement de ses données, en contactant le Délégué à la Protection des Données de l'Association Présence 30 AMPAF, Monsieur Sébastien Culpin - 2147 chemin du bachas - CS 20003 - 30 032 Nîmes Cedex 1, contact@bonjours.info.

L'usager ne dispose pas en revanche du droit de s'opposer au référencement de ses données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du Code de la Santé Publique).

Bonjours
nous prenons soin de votre quotidien

BONJOURS - GROUPE PRÉSENCE 30 - AMPAF
Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles
2147 Chemin du Bachas - CS 20 003 - 30 032 NÎMES CEDEX 1
Tél. : 04 66 70 50 00 • E-mail : contact@bonjours.info • Site internet : www.bonjours.info

Mise à jour : Juillet 2022