



LIVRET D'ACCUEIL

BIENVENUE à IRSAM PÉTREL

L'équipe de direction et les professionnels du Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés Déficients Visuels (SAMSAH DV) de l'Association IRSAM sont heureux de vous accueillir.

Toute une équipe est à votre écoute et sera présente à vos côtés pour vous accompagner tout au long du projet qui sera défini.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil, dans le règlement de fonctionnement (Annexe 1) et dans la charte des droits et libertés (Annexe 2), les informations nécessaires pour mieux nous connaître et faciliter votre participation et collaboration.

Nous espérons ainsi répondre à vos attentes, et restons à votre disposition.

Bienvenue à vous.

La Directrice Mme INFANTE

SOMMAIRE

A PROPOS DE L'ASSOCIATION IRSAM.....	5
NOS VALEURS.....	9
PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT.....	7
Qui accueillons-nous ?.....	10
Nos missions.....	10
L'équipe des professionnels.....	11
Le fonctionnement du service.....	14
Les dispositions financières et assurance.....	17
Les phases de l'accompagnement.....	17
Participation et protection.....	23
Inclusion sociale et citoyenneté.....	26
Prévention des risques et bientraitance.....	26
ANNEXE 1 REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT.....	28
ANNEXE 2 CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE.....	81
ANNEXES SUPPLEMENTAIRES.....	104
NOTICE D'INFORMATION RELATIVES A LA DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE	
FORMULAIRE DE DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE	
ATTESTATION RELATIVE A L'INFORMATION SUR LA PERSONNE DE CONFIANCE	
FORMULAIRE DE REVOCATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE	

FICHE DE SATISFACTION/RÉCLAMATION OU PLAINTE

LES COORDONNES DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

LES NUMEROS DE TÉLÉPHONE PRIORITAIRES

A PROPOS DE L'ASSOCIATION IRSAM

Initiée il y a plus de 165 ans à Marseille, à l'initiative du Père Louis-Toussaint Dassy et développée à son origine par la Congrégation Religieuse des Soeurs Marie Immaculée, l'Association IRSAM est une association Loi 1901 reconnue d'utilité publique, appartenant au secteur médico-social, en Provence-Alpes-Côte d'Azur, Auvergne-Rhône-Alpes et à La Réunion.

Elle accompagne des personnes en situation de handicap présentant majoritairement une déficience sensorielle, dans des établissements spécialisés, en milieu ordinaire et dans des centres d'apprentissage et de formation.

Président : Ambroise ARNAUD

Directeur Général : Phillipe PILLON

4809

personnes
accompagnées

1189

salariés ETP
(Equivalent Temps Plein)

44

établissements,
services et
dispositifs
en Métropole et
à La Réunion

**ENSEMBLE
FAVORISONS
L'AUTONOMIE**



NOS VALEURS

RESPECT

La personne est la mesure de l'action de l'Association IRSAM. Par l'attention et le soin apportés à chaque personne accompagnée, nos équipes veillent à son épanouissement et à ses droits, dans la recherche de son inclusion dans la société, quelles que soient les différences.

L'Association IRSAM veille à la qualité de vie au travail des personnes accompagnantes, nécessaire à l'épanouissement professionnel dans leurs fonctions, auprès des personnes accompagnées, quelles que soient les missions exercées au sein de l'association.

SOLIDARITE

La solidarité est au cœur de l'engagement associatif IRSAM. Elle est l'expression d'une volonté mutuelle et d'une union qui crée, pour chaque personne accompagnée à l'égard des autres, une dynamique menant à toujours plus d'équité.

Les professionnels de l'Association IRSAM agissent en interdisciplinarité pour garantir la cohérence et en procédant ainsi à la réussite des accompagnements

L'Association IRSAM s'engage à renforcer les conditions optimales de l'exercice professionnel, en termes de stabilité et d'appartenance.

RESPONSABILITE

C'est l'engagement de ses professionnels, d'assurer le meilleur accompagnement possible des personnes.

En concertation avec les familles et les professionnels, la personne accompagnée est l'auteur de son propre cheminement vers une plus grande autonomie.

EQUITE

L'équité se traduit au sein de l'Association IRSAM par la prise en compte des besoins et attentes spécifiques de chaque personne accompagnée.

Par leur adaptation, leur créativité et leurs initiatives, les professionnels utilisent leurs compétences pour révéler le potentiel des personnes accompagnées et promouvoir le développement de chacun.





PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

Qui accueillons-nous ?

Des adultes en situation de handicap visuel (malvoyance ou cécité) avec ou sans handicaps associés, âgés de 18 à 60 ans ou de plus de 60 ans (si le handicap a été reconnu avant 60 ans).

Ils ont une orientation SAMSAH prononcée par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (dossier constitué auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées).

Nos missions

Le SAMSAH a pour objectif de maintenir ou de développer votre autonomie, votre sécurité et votre qualité de vie, dans votre milieu de vie.

Le service assure un accompagnement médico-social adapté et des prestations de soins qui permettent :

- Le maintien des liens familiaux, sociaux, universitaires ou professionnels.
- L'accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité.
- Selon les besoins repérés, vous seront proposées des prestations :
- Pour maintenir et développer vos capacités
- Pour développer votre autonomie : recherche d'accompagnements pour les actes de la vie quotidienne, pour la communication et les relations avec autrui, pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité

- Pour favoriser votre participation sociale (loisirs, engagements citoyens, vote...)

Pour faciliter votre parcours en prenant en compte toutes les dimensions de votre vie (personnelle, relationnelle, professionnelle et sociale, familiale et citoyenne), un professionnel de l'équipe sera en charge de veiller au bon déroulement de votre projet, il sera votre coordinateur.

Nous valorisons votre autodétermination en prenant pleinement en compte vos attentes et vos besoins.

L'équipe des professionnels

Notre équipe est composée de plusieurs professionnels :

- Directrice/Adjointe de Direction
- Secrétaire de Direction
- Médecin généraliste, coordinateur médical
- Infirmière de coordination
- Conseillère en Economie Sociale et Familiale ou Assistante sociale
- Psychologue
- Orthoptiste
- Ergothérapeute
- Psychomotriciens
- Instructeur de locomotion
- Instructeur en Autonomie de la Vie Journalière
- Formateur aux nouvelles technologies informatiques
- Formateur braille
- Educateur spécialisé
- Pédagogue perceptive

- Chauffeur accompagnateur

Les professionnels se présenteront à vous dans la phase de bilan.
Chaque professionnel impliqué dans votre projet d'accompagnement vous transmettra son numéro de téléphone portable professionnel.





LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Notre secteur d'action est toute l'île. Le SAMSAH a 2 antennes, une au Nord à Sainte- Clotilde et une dans le sud, à Saint-Louis. Vous pouvez vous y rendre en transport en commun.

Vous pouvez nous joindre aux adresses suivantes :

SITE NORD IRSAM PÉTREL (SAMSAH DV)

Antenne Nord (pour les bénéficiaires de la Saline à Ste Rose/Plaine des Palmistes).

40 Rue Roger Guichard

97490 Sainte Clotilde

Tél : 02 62 21 64 96

Email : samsahdv974@irsam.fr



SITE SUD IRSAM PÉTREL (SAMSAH DV)

Antenne Sud (pour les bénéficiaires des Trois Bassins à St Philippe/Plaine des Cafres/Cilaos).

IRSAM Pôle Sensoriel

11B rue des Pétrels

97450 Saint-Louis

Tél : 02 62 55 27 00

Email : samsahdv974@irsam.fr



L'accueil administratif est ouvert du lundi au jeudi de 08h00 à 16h30 et le vendredi de 08h00 à 16h00.



Les professionnels interviennent du lundi au vendredi en fonction de vos disponibilités et besoins. Ils se déplaceront pour aller à votre rencontre sur tous les lieux que vous jugerez utiles (activités sociales, de formation professionnelle, ...).

Vous serez invité à venir dans nos locaux :

- Pour élaborer et évaluer votre projet (1 fois par an)
- Pour des temps d'échanges avec le service «groupe d'expression» (2 fois par an)
- Pour des ateliers collectifs
- Pour des séances individuelles

Des solutions de transport sont proposées pour vous permettre de rejoindre le service (tant que possible).

Le service est fermé sur des périodes définies. Chaque année, au mois de décembre, vous seront transmises les périodes de fermeture.

IRSAM Pétreil (SAMSAH DV) favorise la formation continue de son équipe afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de ses interventions. Le service peut donc être fermé 1 à 5 jours maximum par an (vous en serez alors informé par votre coordinateur).

LES DISPOSITIONS FINANCIERES ET ASSURANCE

IRSAM Pétrel (SAMSAH DV) est co-financé par les organismes de l'Assurance Maladie, sur tarification de l'Agence Régionale de Santé de la Réunion (ARS) et du Conseil Départemental 974.

La participation financière qui peut vous être demandée concerne la participation à des projets sur libre adhésion (séjour, repas de fin d'année...).

IRSAM Pétrel (SAMSAH DV) est assuré en Responsabilité Civile pour l'ensemble des activités. Le contrat est souscrit auprès de la compagnie SMACL (numéro 017487/H).

LES PHASES DE L'ACCOMPAGNEMENT

1re phase : l'accueil / admission

Vous êtes reçu dans le cadre d'une admission dans notre service. Différents entretiens d'accueil vous seront proposés sur 2 semaines.

Ils nous permettront de recueillir vos attentes et demandes ainsi que celles de votre entourage, d'échanger sur les missions du service et de formaliser votre admission grâce au Document Individuel de Prise en Charge.

Durant cette période, une demande de réorientation vers un autre service pourra vous être proposée si nous évaluons que le service SAMSAH DV ne peut répondre à vos demandes initiales.

La notion de personne de confiance vous est expliquée et sera reprise lors de la signature du Document Individuel de Prise en Charge (DIPC).

Vous avez le droit d'en désigner une si vous le souhaitez. Celle-ci ainsi désignée est consultée au cas où vous rencontreriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagnera dans vos démarches et pourra assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

La désignation de la personne de confiance est faite par écrit et co-signé par la personne désignée. Cette désignation est valable sans limitation de durée, sauf si vous le souhaitez autrement. Elle est révocable à tout moment. Si vous faites l'objet d'une mesure d'assistance ou de représentation juridique (curatelle ou tutelle), vous conserverez la possibilité de désigner une personne de confiance à condition d'obtenir l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille s'il existe.

Dans ce livret vous trouverez plusieurs documents, en annexes (de 3 à 6) :

Des explications concernant le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance.

Un formulaire de désignation de la personne de confiance.

Une attestation relative à l'information de confiance (qui sera rempli au moment de la signature du DIPC)

Un formulaire de révocation.

2E PHASE : LE PROJET PERSONNALISE D'ACCOMPAGNEMENT

Sur une durée de 3 mois maximum, vous rencontrerez chaque professionnel pour des entretiens et repérage de vos besoins spécifiques.

Dans cette période un coordinateur de projet vous sera attribué. Il veillera au bon déroulement de votre futur projet d'accompagnement et sera votre interlocuteur privilégié.

Suite à ces 3 mois, vous serez convié dans les locaux de IRSAM Pétrel (SAMSAH DV), pour échanger et valider votre projet personnalisé d'accompagnement (PPA).

Des objectifs précis seront établis ainsi que les professionnels qui interviendront et le rythme des séances.

Vous pourrez être accompagné d'une personne de confiance ou d'un de vos proches si vous le souhaitez.

Les professionnels y seront également présents.

Ce projet est signé par vous-même (et votre représentant légal, si vous avez une mesure de protection juridique).

Deux évaluations de ce projet vous seront proposées à :

- 6 mois
- 1 mois avant la fin de votre Projet PPA

Votre PPA peut vous être donné sous un format adapté à votre besoin d'accessibilité : en agrandi, braille, vocal ou PDF.



3E PHASE : LA SORTIE

Pendant les 6 derniers mois de votre accompagnement, sera préparée votre sortie du service.

Des temps de rencontre avec votre coordinateur permettront de vérifier que tous les relais sont mis en place (tant au niveau des soins qu'au niveau de vos différentes activités). Avec lui, vous réaliserez votre livret de sortie « le ti guide » qui reprendra ces informations.

Une rencontre de fin d'accompagnement aura lieu :

- En présence de la Directrice et de votre coordinateur, pour signer le bilan de fin d'accompagnement qui sera également envoyé à la MDPH.
- Et en présence uniquement de la Directrice, pour la remise de pièces administratives et pour recueillir votre niveau de satisfaction sur l'accompagnement qui vous a été proposé.

Dans les 6 mois qui suivent votre sortie, votre coordinateur reprendra contact avec vous pour faire le point sur votre situation.

PARTICIPATION ET PROTECTION

DROIT A L'EXPRESSION ET A LA PARTICIPATION

Cette participation prend plusieurs formes au sein du service :

- La co-élaboration à votre projet personnalisé,
- La participation à la vie et au fonctionnement du service grâce aux :

- **Groupes d'expression :**

Ils ont lieu 2 fois par an dans les locaux de IRSAM Pétreil (SAMSAH DV). Ils vous permettront de donner votre avis, d'être force de proposition pour amener des améliorations dans le service. Vous serez alors accueilli avec les autres bénéficiaires du service par la Direction et deux professionnels du service. Un compte rendu est envoyé à l'issue de la réunion.

- **Groupe de réflexion :**

Ils sont proposés ponctuellement sur des thèmes repérés (lors de l'écriture du projet d'établissement, sur le thème des droits, ...).

- **Enquêtes de satisfaction :**

Elles vous sont adressées au moins une fois par an ; vos commentaires et suggestions nous seront précieux pour améliorer le service rendu et la qualité de nos prestations. Ces enquêtes sont anonymes.

■ **Réclamation/Plainte :**

En appelant directement un membre de la Direction au 0262 21 64 96 ou en remplissant la fiche dédiée remis avec ce livret en annexe 7.

Il est possible de l'avoir en support numérisé.

Nous vous apporterons alors une réponse dans les meilleurs délais.

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Tout au long de votre accompagnement, des données à caractère personnel vous concernant sont collectées. Elles sont traitées conformément aux différentes bases légales dans le strict respect de la réglementation en vigueur notamment la Loi Informatique et Liberté modifiée et du Règlement Général sur la Protection des données.

Vous retrouverez des informations à ce sujet dans le règlement de fonctionnement (dans la Partie 2 - 2. Confidentialité des données).

En cas de difficulté à faire valoir vos droits durant votre accompagnement, vous pouvez faire appel à une « Personne Qualifiée ». Elle est nommée par la Préfecture, l'Agence Régionale de Santé et Département.

Les coordonnées sont affichées en salle d'attente et vous les trouverez également en annexe 8.

Par ailleurs, vous trouverez toutes les informations concernant la notion de protection dans le règlement de fonctionnement (dans Partie 2 – 1. Prévention de la violence et de la maltraitance/Protection et 2. Confidentialité des données). 13

INCLUSION SOCIALE ET CITOYENNETE

IRSAM Pétrel (SAMSAH DV) s'inscrit dans un réseau partenarial local et diversifié pour répondre au mieux à vos besoins.

Ces partenaires peuvent faire partis de différents secteurs : administratif, aide à domicile, loisirs, médico-social, protection juridique, social, sanitaire, transport, travail, vie associative.

PREVENTION DES RISQUES ET BIENTRAITANCE

IRSAM Pétrel (SAMSAH DV) a commencé une réflexion depuis de nombreuses années autour de la bientraitance.

Des actions sont menées par le service en matière de :

- Repérage de risques
- Action prévention
- De lutte contre la maltraitance

Dans ce cadre, vous sont rappelés des numéros d'urgence (voir annexe 9).

HISTORIQUE

	NOM ET FONCTION	SIGNATURE
Rédaction	Emmanuelle MASSON - Adjointe de Direction Giovanni MAILLOT - Chargé Qualité Les membres du COQUA <u>Consultation</u> : Instance représentative des bénéficiaires (groupes d'expression) en Novembre 2025 <u>Information</u> : Instance représentative du personnel Conseil Social et Économique (CSE) en janvier 2026	
Validation	Josette INFANTE - Directrice	
Approbation	Membres du bureau	
Date de création V1	17/11/2008	
Date de modifications V2 et V3	04/12/2020 et le 08/12/2023	
Date de modification V4	21/11/2025	
Liste de diffusion	Tous les bénéficiaires et professionnels du service	
Date de diffusion	Janvier 2026	

ANNEXE 1

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Conformément aux dispositions de la loi du 2 janvier 2002 : art. L311-4 et L311-7 du CASF, précisé par le décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 (article R311-33 et suivants).

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

SOMMAIRE

PARTIE 1 : PREAMBULE

1. Objet du règlement de fonctionnement

2. Modalités du règlement de fonctionnement

2.1 Son élaboration

2.2 Sa révision

2.3 Avant sa diffusion

2.4 Sa diffusion

PARTIE 2 : GARANTIE DES DROITS DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

1. Prévention de la violence et de la
maltraitance/protection

2. Confidentialité des données

3. Exercice des droits et libertés

4. Relations avec votre entourage

5. Sûreté des biens et des personnes

PARTIE 3 : FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

1. Régime juridique de l'établissement
2. Projet d'établissement
3. Dispositions relatives à l'accueil des personnes
4. Mesures prises en cas de situations exceptionnelles

PARTIE 4 : REGLES DE VIE EN COLLECTIVITE

1. Vie collective-comportement civil
2. Locaux collectifs
3. Accompagnement/hygiène/santé des personnes
4. Prestations et activités : Le projet personnalisé d'accompagnement
5. Transports et déplacements
6. Prestations administratives

PARTIE 1 : PREAMBULE

1. Objet du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement définit les droits de la personne accompagnée et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein du service.

2. Modalités du règlement de fonctionnement

2.1 Son élaboration :

Le règlement de fonctionnement est élaboré sous la responsabilité la direction dans le cadre d'une démarche participative, associant les professionnels, les personnes accompagnées et/ou leurs représentants légaux.

2.2 Sa révision :

Il est élaboré pour 5 ans et revisité tous les 5 ans

2.3 Avant sa diffusion :

Il est soumis avant diffusion à la consultation :

À l'instance représentative du personnel (Conseil Social et Économique (CSE)

Ainsi qu'à l'instance représentative des bénéficiaires (groupes d'expression)

La trame du règlement de fonctionnement a été approuvée par le Conseil d'Administration de l'Association IRSAM (par délégation, par son Bureau).

2.4 Sa diffusion :

Le règlement de fonctionnement, annexé au livret d'accueil vous est remis ainsi qu'à votre représentant légal lors de l'admission.

Des temps d'explication de ce règlement sont prévus à l'admission et à d'autres moments de votre accompagnement, si besoin.

Il peut vous être transmis dans une version adaptée (braille, audio, gros caractères, PDF) afin de répondre à vos besoins.

Il est également remis aux professionnels salariés et aux libéraux intervenant dans le service (qui attestent avoir reçu un exemplaire du règlement et s'engagent à en respecter les termes avec toutes les conséquences).

Il est mis à disposition sur chaque antenne dans une version braille et en agrandi.

PARTIE 2 : GARANTIE DES DROITS DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

Le service garantit à toute personne accompagnée, les droits et libertés individuelles énoncés par l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie dans son décret du 09/10/2003.

La Charte des droits et libertés est annexée au livret d'accueil. Dans la salle d'attente de chaque antenne elle est affichée et mis à disposition en en braille et en agrandi.

En veillant à une démarche fondée sur la bientraitance et l'éthique, le service garantit le respect de vos droits et libertés individuelles et notamment :

1. Prévention de la violence et de la maltraitance/protection

La protection, cela veut dire être défendu contre un danger.

C'est aussi le droit d'être en sécurité dans tous les aspects de la vie, de ne pas être maltraité « La maltraitance se définit comme tout comportement ou absence d'actions qui cause du tort à une personne, que ce soit sur le plan physique, psychologique, émotionnel, ou en portant atteinte à ses droits, sa sécurité ou son bien-être ».

Chaque personne accompagnée a le droit d'être protégée contre toute forme de maltraitance et de violence.

Elle dispose également du droit de signaler ou de dénoncer tout acte de maltraitance dont elle serait victime ou témoin, en toute confidentialité et sans risque de représailles.

En cas de suspicion de maltraitance et de danger pour la personne ou en cas de maltraitance avérée la Directrice communique les informations aux organismes et autorités ayant compétences pour les recevoir et les traiter.

Les professionnels de IRSAM Pétrel (SAMSAH DV) peuvent vous accompagner pour signaler un fait auprès de la police ou gendarmerie (informer la justice d'une infraction commise).

Les professionnels sont formés à la prévention de la maltraitance.

Les numéros d'urgence vous sont communiqués dans le livret d'accueil (annexe è).

Le IRSAM Pétrel (SAMSAH DV) peut vous accompagner à choisir une mesure de protection. Il en existe plusieurs (tutelle, curatelles, habilitation familiale...). L'objectif est toujours de vous protéger en respectant vos choix et votre autonomie.

2. Confidentialité des données

Vous serez amené à transmettre au service un nombre d'informations sociales et médicales nécessaire à votre accompagnement qui resteront confidentielles. Elles seront enregistrées dans un dossier informatique sécurisé appelé « Dossier Usager Médico-Social » ainsi que tous les documents concernant votre accompagnement.

La consultation de votre dossier par les professionnels peut se faire sur n'importe quel ordinateur du service via une authentification préalable.

Des copies papier de certains documents sont conservés. La sécurité et la confidentialité sont garanties par les modalités de stockage (sous clé pour le médical et la traçabilité des consultations des dossier pour les autres documents).

En réunion, seules les personnes concernées par votre accompagnement partagent des informations vous concernant quand cela est nécessaire et utile.

La protection des données à caractère personnel :
Tout au long de votre accompagnement, des données

à caractère personnel vous concernant sont collectées et traitées par IRSAM Pétrel (SAMSAH DV) dans le but d'assurer votre prise en charge.

Ces traitements de données sont réalisés conformément aux différentes bases légales dans le strict respect de la réglementation en vigueur notamment la Loi Informatique et Liberté modifiée (LIL n° 78-17 du 16 janvier 1978) et du Règlement Général sur la Protection des données. (Règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016).

Vos données sont traitées en toute confidentialité par les personnels dûment habilités de l'établissement et de nos sous-traitants dans la limite de leurs attributions.

Les données médicales sont protégées par le secret médical. La communication des documents et données s'effectue dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne

et selon les cas dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

Vos données ne sont en aucun cas cédées à des tiers à des fins commerciales et conservées pendant la durée de l'accompagnement, plus 2 ans.

Votre établissement a pris toutes les précautions utiles au regard des risques présentés par son traitement pour préserver la sécurité de vos données à caractère personnel.

Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition pour motif légitime. Vous pouvez les exercer par mail à « dpo@irsam.fr » en justifiant de votre identité. Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle en vous adressant à la CNIL.

3. Exercice des droits et libertés

Respect de la vie privée et de l'intimité

Le respect de la vie privée englobe à la fois le respect de votre intimité, la protection de votre domicile, de votre image, la liberté dans vos choix de pratiques religieuses et dans vos choix d'orientation sexuelle et affectives.

L'accompagnement proposé par IRSAM Pétrel (SAMSAH DV) préserve votre identité et votre singularité avec une grande adaptabilité (genre, langue, univers culturel). Les professionnels sont formés à l'interculturalité pour mieux appréhender les singularités de chacun.

Le projet personnalisé peut s'écrire en créole pour s'adapter à vos besoins.

La Vie Intime, Affective et Sexuelle (VIAS) fait pleinement partie du bien-être, de l'identité et de la qualité de vie de chaque personne. Le SAMSAH reconnaît ces dimensions comme essentielles dans l'accompagnement. Nous nous engageons à :

- Accueillir et écouter vos questions et vos préoccupations sans jugement

- Respecter votre vie privée, votre intimité et vos choix
- Promouvoir votre autonomie, votre estime de vous et votre capacité à faire vos propres choix
- Prévenir les risques, notamment en matière de violences, de consentement ou de vulnérabilité.

Les professionnels sont tenus à la confidentialité et interviennent toujours dans le cadre d'un accompagnement éthique, respectueux et bienveillant. Sur chaque antenne des référents « VIAS » sont à votre disposition si besoin.

Les visites au domicile permettent de prendre en compte vos demandes en termes de rythme et de lieux souhaités pour les interventions (domicile, le service, autres). Vos aidants sont repérés lors des entretiens menés ou lors des visites à domicile mais leur place durant ce projet est définie avec vous (présence lors des échanges avec le service...).

Par ailleurs pour toute diffusion d'images, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, il vous sera demandé (et/ou

de votre représentant légal) de signer une autorisation écrite.

En cas de décès d'une personne accompagnée par IRSAM Pétrel (SAMSAH DV), tous les bénéficiaires du service en seront informés par voie orale ou écrite, sauf refus préalablement transmis par écrit à la Direction au moment de la signature du DIPC.

■ Information

Le service s'assurera que vous avez eu une bonne information pour que votre consentement soit éclairé.

- Avoir une information : c'est recevoir des renseignements sur les choses
- Donner votre consentement libre et éclairé : cela veut dire comprendre l'information avant de faire un choix et de donner son accord, afin de décider seul, sans être influencé, sans être forcé

Vous serez informé des prestations offertes par le service lors de l'admission et de l'écriture de votre projet. Vous avez le droit de donner votre consentement libre et éclairé sur ces différentes propositions.

Au niveau de votre santé, vous pourrez avoir une information claire et adaptée sur :

- Vos droits et qui contacter s'ils ne sont pas respectés
- Votre état de santé

- Sur les prestations de soins, leur utilité, leur urgence éventuelle, les conséquences en cas d'acceptation ou de refus

Pour rappel : en cas de difficulté à faire valoir vos droits, vous pouvez faire appel à une « Personne Qualifiée » dont voici les coordonnées (en date du 24/01/2025). Les informations sont également affichées dans la salle d'attente de chaque antenne.

- Monsieur Yassine DIB : merish974@gmail.com
- Madame Ariane SCHOETTEL :
ariane.schoettel@gmail.com

Par ailleurs, vous pouvez également faire appel aux défenseurs des droits. Vous aurez des informations détaillées à l'adresse internet suivante :
www.defenseurdesdroits.fr/74-la-reunion.

■ Participation

Conformément à la loi, un certain nombre d'actions sont mises en place pour vous associer à la vie du service :

- Participation aux groupes d'expression 2 fois par an, groupes à thèmes ponctuellement pour améliorer la qualité du service rendu

- Association à la révision ou à l'élaboration du projet d'établissement tous les cinq ans
- Consultation par des enquêtes de satisfaction tous les ans
- Remontées de réclamation ou de plainte : c'est quand vous n'êtes pas satisfait ou que vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés

Faire une plainte ou réclamation permet de :

- Comprendre ce qui s'est passé
- Eviter que cela se reproduise
- Et améliorer la sécurité et la qualité des prestations proposées 20

Une plainte, c'est quand vous n'êtes pas d'accord avec quelque chose de grave dans votre accompagnement. Par exemple : une règle importante ou une loi n'a pas été respectée. Une plainte, c'est quand on pense qu'il y a une faute grave ou une règle non respectée.

Une réclamation, c'est quand vous, votre entourage ou un groupe de bénéficiaires n'êtes pas satisfaits de la qualité de l'aide ou des soins reçus.

Par exemple : vous trouvez que ce n'est pas bien fait, pas assez rapide ou pas respectueux. Une réclamation, c'est quand on veut signaler un problème ou demander que les choses s'améliorent.

Pour faire cette réclamation ou plainte, vous pouvez :

- Remplir une fiche ou vous faire accompagner pour la remplir (tout au long de l'accompagnement) ou/et lors de l'entretien de sortie du service
- Un membre de l'équipe de Direction prendra contact avec vous par téléphone et traitera l'information
- Vous serez informé oralement et par courrier de la suite donnée à votre plainte/réclamation
- Une fois par an, une communication est faite en groupe d'expression sur les types d'événements et les solutions trouvées

4. Relations avec votre entourage

Avec votre consentement :

- Votre aidant est repéré dès le début du projet d'accompagnement « Un aidant est une personne (femme ou homme), non professionnel qui par

défaut ou par choix, vient en aide de façon occasionnelle, récurrente ou permanente à une personne dépendante, en déficit d'autonomie »

- Sa place et son rôle seront identifiés ensemble
- Il pourra être consulté dans la phase de bilans
- Lors de la construction de votre projet d'accompagnement, sa place et les modalités d'échanges avec lui sont discutés et précisés
- Une information sur leurs droits d'aidants est donnée et l'orientation vers les dispositifs d'aide au répit ou de groupe de parole des aidants est accompagné si besoin (par la psychologue et l'assistante sociale/ CESF)
- Un travail spécifique peut être fait avec les services à domicile quand des relais sont nécessaires

5. Sûreté des biens et des personnes

Le IRSAM Pétrel (SAMSAH DV) met en place toutes les mesures nécessaires pour assurer votre sécurité au sein de ses locaux et à votre domicile.

Cela inclut la mise en oeuvre de protocoles de sécurité, la formation du personnel aux gestes de premiers secours, la maintenance régulière des équipements de sécurité dans les locaux.

Une attention particulière sera portée sur l'aménagement de votre logement, l'accessibilité et vos conditions de vie afin de vous procurer des réponses sur la sécurité et le confort.

De plus, comme cité dans la partie 2 (1. Prévention de la violence et de la maltraitance/ protection), si vous êtes en danger ou que vous risquez de l'être et que vous avez besoin d'aide, le service SAMSAH DV Pétrel se doit de faire remonter des informations aux autorités compétentes (ARS, Département, Procureur de la République, Gendarmes/ Police).

PARTIE 3 : FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

1. Régime juridique de l'établissement :

AUTORISATION SAMSAH DV PETREL SITE NORD (15/10/ 2008) Site-Ile de la Réunion		
NUMERO FINESS EJ (13 080 437 0) - Entité juridique de rattachement		
Arrêté N°707/DRASS/PSMS du 20 mars 2008 modifié à l'article 1, porte autorisation de création du SAMSAH DV PETREL DV NORD		
NUMERO FINESS ET-PRINCIPAL (: 97 040 705 2) - Entité établissement CODE CATEGORIE : 445		
SAMSAH DV PETREL NORD		
Fonctionnement	Places	DV
Capacité d'accueil	25	
Prestation en milieu ordinaire 2008		15
Prestation en milieu ordinaire 2009		10

Arrêté N° 324/ARS/2011 du 15 novembre 2011 concernant l'Autorisation de création d'un SAMSAH DV PETREL DV SUD		
NUMERO FINESS ET- PRINCIPAL (: 97 040 705 2) - Entité établissement CODE CATEGORIE : 445		
SAMSAH DV PETREL SUD		
Fonctionnement	Places	DV
Capacité d'accueil	25	
Prestation en milieu ordinaire 2012		15
Prestation en milieu ordinaire 2013		10

Arrêté N° 324/ARS/2011 du 15 novembre 2011 concernant l'Autorisation de création d'un SAMSAH DV PETREL DV SUD		
NUMERO FINESS ET- PRINCIPAL (: 97 040 705 2) - Entité établissement CODE CATEGORIE : 445		
SAMSAH DV PETREL SUD		
Fonctionnement	Places	DV
Capacité d'accueil	25	
Prestation en milieu ordinaire 2012		15
Prestation en milieu ordinaire 2013		10

2. Projet d'établissement

Le projet d'établissement est écrit en prenant en compte les besoins des personnes accompagnées. Il définit la manière dont l'établissement fonctionne, ce que l'établissement va faire dans les prochaines années et comment l'établissement va le faire. Il est écrit pour 5 ans.

Le projet d'établissement du SAMSAH DV 2023-2028 s'articule autour de sept grandes thématiques qui guident l'action du service.

- **Adapter l'offre à l'évolution du public** : répondre à des situations de plus en plus complexes en ajustant les projets personnalisés, en formant les équipes et en s'appuyant sur des partenaires (DAC, équipes handicaps rares...)
- **Accompagner la vie relationnelle, affective et sexuelle (VRAS)** : Sensibiliser et former les professionnels sur la thématique. Identifier les demandes des bénéficiaires et leur apporter des réponses en prenant appui sur des partenaires

repérés sur le territoire (« Centre Intimagir », planning familial, « Cap Parents » ...).

- **Soutenir les jeunes majeurs (18-30 ans)** : favoriser leur autonomie par des partenariats logement, des expérimentations de vie autonome et des actions collectives de participation sociale et citoyenne
- **Valoriser les savoirs expérientiels** (le savoir expérientiel c'est ce qu'on apprend grâce à nos propres expériences) : reconnaître et encourager les savoirs issus de l'expérience des personnes accompagnées et des aidants comme leviers d'autodétermination, de partage et d'échanges entre personnes accompagnées
- **Développer la « pair-aidance »** (la pair-aidance c'est quand des personnes qui ont vécu des choses similaires aident d'autres personnes) : structurer la place des bénéficiaires volontaires pour accompagner d'autres personnes accompagnées

- **Reconnaître et accompagner les aidants** : repérer la place et le rôle des aidants dans le projet d'accompagnement. Repérer leurs besoins et les orienter vers les dispositifs d'aide aux aidants si besoin.
- **S'approprier la tarification SERAFIN-PH** : SERAFIN PH est un dispositif qui concerne uniquement le financement des établissements. C'était difficile pour les financeurs de savoir combien donner d'argent aux établissements par rapport aux besoins des personnes accompagnées. La nouvelle tarification va permettre de donner plus d'argent en fonction des besoins de chaque personne

Les principes fondamentaux du projet d'établissement :

- **La libre adhésion** : Vous êtes libre d'accepter ou pas les prestations proposées par le SAMSAH DV. Vous pouvez demander une fin d'accompagnement ou une suspension temporaire à tout moment (voir partie modalités d'aménagement de votre accompagnement et de la fin de votre accompagnement)

- Le respect de chacun dans une relation collaborative :
Par une écoute active et bienveillante, les professionnels du service favorisent votre expression, votre
- possibles (temps de réunion toutes les semaines...)
- La pluridisciplinarité : Le travail avec plusieurs professionnels de formation différentes permet de se coordonner pour répondre au mieux à vos besoins
- La bientraitance est le socle sur lequel reposent les pratiques de IRSAM PETREL (SAMSAH DV).

3. Dispositions relatives à l'accueil des personnes :

- **Critères d'admission**

Le SAMSAH DV PETREL accueille des adultes qui ont besoin d'un accompagnement spécialisé pour favoriser leur autonomie et leur participation sociale.

L'entrée à l'IRSAM SAMSAH DV PETREL se fait par une notification délivrée par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) de la MDPH. Pour demander cette notification il est important de respecter les critères suivants :

- Être âgé entre 18/20ans et 60 ans et plus (si la personne a plus de 60 ans il faut que le handicap ait été reconnu avant 60 ans)
- Avoir une acuité visuelle justifiant une malvoyance ou une cécité : L'acuité visuelle du meilleur oeil doit être inférieure à 5/10eme avec correction optique
- Rétrécissement du champ visuel : dans les cas où les critères d'acuité visuelle ne sont pas respectés, le champ visuel binoculaire doit être inférieur à 20 degrés
- Pour obtenir cette notification il est nécessaire que le médecin traitant et un ophtalmologue remplissent les documents demandés par la MDPH (certificat médical et compte rendu ophtalmologique).

Modalités d'admission

- Une fois l'admissibilité validée (pièces administratives reçues), vous êtes accueilli sur une 1ere demi-journée par un membre de la direction, L'assistante sociale / Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF), l'orthoptiste et la psychologue.
- Ces rendez-vous ont pour but :
- Pour vous : de commencer à découvrir le service.

- Pour nous, de recueillir vos 1eres demandes, de vérifier l'adéquation entre notre offre et vos attentes ; en cas de non adéquation, une proposition de réorientation peut être faite.

- **Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) :**

Dans les 15 jours qui suivent cette 1ère demi-journée, l'admission est formalisée par la signature du DIPC. Il définit le cadre de fonctionnement ainsi que les droits et les devoirs réciproques. La désignation d'une personne de confiance est proposée conformément à la réglementation, afin de sécuriser la prise de décision en cas de difficulté ou d'impossibilité d'expression.

- **Modalités d'aménagement de votre accompagnement et de la fin de votre accompagnement.**

En cas de modification des attentes ou des modalités :

Tout au long de l'accompagnement une adaptation à votre projet est possible. Votre coordinateur est l'interlocuteur privilégié pour faire remonter vos demandes. Des avenants au projet et des ajustements de planning rendent lisibles cette adaptation.

En cas de suspension (arrêt temporaire sans fermeture de droit) :

Cette suspension est possible pour différentes raisons :

- Problème de santé (au-delà de 5 semaines d'absence)
- Absence du département (au-delà de 1 mois)
- Pour des raisons personnelles (au-delà de 5 semaines consécutives).

Elle doit être notifiée par courrier adressé à la Directrice du SAMSAH DV.

Elle peut être demandée également à l'initiative du service pour non-respect répété du règlement de fonctionnement, des engagements, du cadre d'intervention.

Pour réactiver le service SAMSAH DV, vous devrez reprendre contact avec nous. Une rencontre avec le coordinateur sera organisée pour évaluer de nouveau vos attentes et redéfinir un nouveau PPA ou un ajustement par des avenants.

Une fin d'accompagnement est actée :

Par le service et vous :

Si tous vos besoins sont répondus, vous pourrez bénéficier de nouveau d'un SAMSAH DV si de nouveaux besoins émergeaient, tant que votre notification est active (droits ouverts).

Dans le cas contraire, vous aurez un nouveau dossier à faire à la MDPH pour demander de nouveau un SAMSAH DV.

A votre initiative :

Conformément à l'article 5 de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie, arrêté du 8 novembre 2003, vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez. Le courrier est à adresser à la Directrice du SAMSAH DV par lettre recommandée ou à remettre en main propre. Dès réception du courrier, la Directrice vous recevra pour vous informer des conséquences de votre décision, entraînant l'interruption des accompagnements proposés par le service.

A l'initiative uniquement du service :

- Pour évènement majeur (hospitalisation de longue durée)
- En cas d'inadaptation de votre état de santé, du handicap entraînant alors une réorientation vers un autre service ou établissement
- En cas d'infraction et/ou d'actes graves portant atteinte à la dignité, à la sécurité à la santé des autres bénéficiaires et/ou du personnel, ou à leurs biens et à ceux du service, leur répétition ou la gravité des actes peut entraîner une résiliation immédiate du contrat ayant pour conséquence l'exclusion définitive du service. Cette décision ne peut être envisagée qu'après discussion au sein de l'Équipe pluridisciplinaire et après une rencontre avec la Directrice (et/ou son représentant). La décision vous est alors adressée ainsi qu'à la MDPH par courrier postal

4. Mesures prises en cas de situations exceptionnelles

Le plan bleu est un document obligatoire. Il explique quoi faire en cas de crise grave.

Une crise grave c'est par exemple :

- 1 cyclone
- 1 canicule
- 1 épidémie

Le plan bleu :

- Aide à protéger les personnes accompagnées
- Aide les professionnels à savoir quoi faire et à continuer de s'occuper des personnes accompagnées
- Il est mis à jour régulièrement

Dans ce cadre, un plan de continuité et de reprise des activités (PCRA) est écrit pour permettre de continuer à fonctionner malgré une situation exceptionnelle.

De plus, sont considérées comme des situations d'urgence ou exceptionnelles les événements suivants :

- Les soins d'urgence et hospitalisation
- La tentative de suicide
- La déclaration d'une infection, d'une épidémie, des incidents en matière alimentaire
- La maltraitance
- La délinquance et la violence

Elles font l'objet d'un traitement adapté, défini par des procédures spécifiques ou par l'application d'une législation en vigueur. Comme évoqué dans les parties précédentes, nous avons alors à alerter les autorités. Dans ce cadre, des accompagnements qui vous sont destinés peuvent être supprimés exceptionnellement, pour nous permettre de répondre à la situation.

2. Locaux collectifs

Le SAMSAH DV dispose de deux antennes (Nord et Sud), comprenant des espaces d'accueil, des bureaux professionnels et des salles collectives. Les locaux sont accessibles aux personnes accompagnées dans le respect des horaires d'ouverture et des consignes de sécurité.

L'utilisation des espaces collectifs est partagée : chacun doit les laisser propres et en état après usage. L'accès est réservé aux bénéficiaires et aux professionnels, sauf autorisation spécifique.

3. Accompagnement/hygiène/santé des personnes

Une des missions du SAMSAH DV est de coordonner les soins.

L'infirmière de coordination fera le lien avec votre médecin traitant et autres spécialistes si besoin.

Elle peut vous vous aider sur plusieurs sujets :
compréhension des pathologies, des médicaments,
sollicitation de spécialistes, accompagnement sur des rendez-vous repérés, connaître vos droits, ...

Cela sera inscrit dans votre PPA.

4. Prestations et activités : Le projet personnalisé d'accompagnement

L'accompagnement repose sur le Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA), co-construit avec vous et/ou votre représentant légal, dans le respect de vos choix.

Plusieurs étapes sont proposées pour son écriture :

- Recueil de vos attentes et besoins prioritaires
- Recueil de vos demandes sur les modalités (nombre d'interventions souhaitées au domicile ou ailleurs et rythme)

- Recueil de votre souhait concernant la place à donner à vos aidants
- Participation à la réunion pour élaborer et valider le projet
- Mise en oeuvre du projet

Les prestations proposées couvrent les domaines suivants :

- Prestations de soins, de maintien et de développement des capacités fonctionnelles (ex : rééducation en psychomotricité)
- Prestations en matière d'autonomie (ex : locomotion)
- Prestations pour la participation sociale (ex : accompagnement éducatif pour inscription à une association)
- Prestations de coordination renforcée pour la cohérence du parcours (ex : concertation avec MDPH, Equipe Handicaps Rares...)

Ces prestations sont définies et ajustées en fonction des objectifs de votre PPA. Vous vous engagez à respecter les termes du projet personnalisé d'accompagnement, engagement qui est formalisé par la signature de votre projet.

Annulation de séances :

En cas d'empêchement majeur, vous vous engagez à prévenir 48h à l'avance le Secrétariat du service.

En cas d'annulation de séances répétitives, un entretien sera proposé par le coordinateur. Si ce constat persiste, un entretien avec un membre de la Direction sera organisé afin d'en échanger et de formaliser la suite à donner :

- Souhait de modification de votre projet initial,
- Suspension sur une période définie (vous permettant de conserver vos droits ouverts),
- Arrêt d'accompagnement avec un écrit rendu à la MDPH.

Si des modifications interviennent sur vos modalités de protection sociale, domicile, téléphone, il est indispensable de nous le signaler afin de pouvoir continuer à vous accompagner au mieux.

5. Transports et déplacements

Les professionnels interviennent à votre domicile ou sur vos autres lieux de vie.

Ils peuvent vous transporter dans les véhicules de service, qui sont entretenus régulièrement (propreté, suivi mécanique).

Les informations concernant les transports en commun et les transports adaptés vous seront données. Dans le cadre des séances, et tant que possible, l'apprentissage de l'utilisation des transports en commun est fait.

Pour les rendez-vous dans les locaux du SAMSAH DV l'utilisation des transports en commun est favorisé ; en cas d'impossibilité d'utilisation de ces derniers, vos trajets seront assurés par les professionnels du SAMSAH DV.

6. Prestations administratives

Vous disposez d'un dossier individuel (administratif, social, médical) accessible sur demande écrite, dans le respect des règles de confidentialité et du secret médical. De plus, sur demande, vous pouvez consulter dans nos locaux, le rapport d'évaluation fait tous les 5 ans ; vous serez alors accompagné d'un professionnel du service.

HISTORIQUE

	NOM ET FONCTION	SIGNATURE
Rédaction	Emmanuelle MASSON - Adjointe de Direction Giovanni MAILLOT - Chargé Qualité Les membres du COQUA Annie TASSY – Adjointe à la DG/Chargée Qualité <u>Consultation :</u> Instance représentative des bénéficiaires (groupes d'expression) en novembre 2025 <u>Information :</u> Instance représentative du personnel Janvier 2026 (CSE) en novembre 2025	
Validation	Josette INFANTE - Directrice	
Approbation	Membres du bureau	
Date de création V1	17/11/2008	
Dates de modification V2 et V3	04/12/2020 et le 21/12/2023	
Date de modification V4	21/11/2025	
Liste de diffusion	Janvier 2026	
Date de diffusion	Décembre 2025	



ANNEXE 2 CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

**Arrêté du 8 septembre 2003, relatif à la
charte des droits et libertés de la personne
accueillie mentionnée à l'article L311-4
du code de l'action sociale et des familles**

ARTICLE 1

Principe de non-discrimination

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

ARTICLE 2

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

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

ARTICLE 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement.

La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature

psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

ARTICLE 4

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

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

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre

du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

ARTICLE 5

Droit à la renonciation

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

ARTICLE 6

Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

ARTICLE 7

Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

ARTICLE 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement.

A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

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

ARTICLE 9

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération.

Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

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

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

ARTICLE 10

Droit à l'exercice des droits civiques

attribués à la personne accueillie

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

ARTICLE 11

Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants de 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 l'intégrité de la personne sont garantis. 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.

ANNEXE A LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(Dispositions d'articles du code de l'action sociale et des familles et du code de la santé publique à annexer à la charte délivrée à chaque personne bénéficiaire de prestations et à afficher dans l'établissement)

***ARTICLE 2**

Les dispositions du code de l'action sociale et des familles articles L.116-1, L.116-2, L.311-3 et L313-24, ci-après :

ARTICLE L.116-1 du CASF

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets.

Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature.

Elle est mise en oeuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1.

ARTICLE L.116-2 du CASF

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains avec

l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

ARTICLES L.311-3 du CASF

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico- sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1. Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;
2. Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
3. Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est

apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;

4. La confidentialité des informations la concernant ;

5. L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6. Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7. La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne. Les modalités de mise en œuvre du droit à communication prévu au 5° sont fixées par voie réglementaire.

ARTICLE L.313-24 du CASF

(Inséré par Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 art. 4 I, art. 24 I, VII, art. 48 Journal Officiel du 3 janvier 2002)

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

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

ANNEXES SUPPLEMENTAIRES

Annexe 3 : Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance

(Article d. 311-0-4 du code de l'action sociale et des familles)

La notice d'information comprend des explications concernant le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.

Qui peut la désigner ? Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale. 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.

Quel est son rôle ? ACCOMPAGNEMENT ET PRESENCE :

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Être présente à l'entretien prévu, lors de la signature du Document Individuel de Prise en Charge

- Vous accompagnez 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.

AIDE POUR LA COMPREHENSION DE VOS DROITS :

Votre personne de confiance sera consultée par 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, si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique (par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie...), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation figurant en annexe 4. La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

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 le 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 sa portée. La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation.

A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en annexe 4. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez. Lors du début de la prise en charge sociale ou médico-sociale, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance. La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommé pour une autre durée plus limitée.

Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire que le service vous remet (annexe 4) 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 (annexe 6).

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.

Annexe 4 : Formulaire de désignation de la personne de confiance Je soussigné(e)

Nom et prénom :

Né(e) le

A

Désigne Nom et prénom :

Né(e) le

A

Qualité (lien avec la personne) :

Adresse :

Téléphone fixe

Professionnel

Portable

E-mail

comme personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles. Fait à ,le

Signature :

Cosignature de la personne de confiance :

Partie facultative

Par le présent document, j'indique également expressément que cette personne de confiance exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code : oui ☐ non ☐

Je lui ai fait part de mes directives anticipées, telles que définies à l'article L. 1111-11 du code de la santé publique, si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer :

oui ☐ non ☐

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :

oui ☐ non ☐ Fait à

, le

Signature :

Cosignature de la personne de confiance :

Annexe 5 : Attestation relative à l'information sur la personne de confiance (à remettre lors de la signature du DIPC)

Je soussigné (e) Nom et prénom :

Fonctions dans l'établissement :

Atteste avoir délivré l'information prévue à l'article 311-0-3 du code de l'action sociale et des familles relative au droit à désigner une personne de confiance et avoir remis la notice d'information mentionnée à cet article à :

Nom et prénom :

Né(e) le

A

Attestation signée à,

Le

Signature du directeur ou de son représentant :

Cosignature de la personne accompagnée :

Annexe 6 : Formulaire de révocation de la personne de confiance

Je soussigné(e) Nom et prénom :

Né(e) le

A

Met fin à la désignation de Nom et prénom :Né(e) le

A

Qualité (lien avec la personne) :

Adresse :

Téléphone fixe

Professionnel

Portable

E-mail :

Comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ; Que, par suite, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

Fait à

Le

Signature :

ANNEXE 7 : FICHE DE SATISFACTION/RECLAMATION OU PLAINTE

DATE ET HEURE DE L'ENREGISTREMENT DE LA
SATISFACTION/RECLAMATION OU PLAINTE

IDENTIFICATION DU BENEFICIAIRE

Nom / Prénom :

Coordonnées :

IDENTIFICATION DU DECLARANT Nom / Prénom :

Coordonnées :

Qualité et liens éventuels avec le bénéficiaire :

RECUEIL DE LA SATISFACTION ☐

LA RECLAMATION ☐

LA PLAINTE ☐

Date(s) et heure(s) des faits

Lieu(x) :

Personnes éventuellement concernées :

Circonstances exactes :

Identification du membre du personnel enregistrant la réclamation ou la satisfaction (nom, prénom et qualité – ne rien mettre s’il s’agit du déclarant mentionné au-dessus) Je soussigné(é), certifie sincère et véritable, la présente déclaration (signature du bénéficiaire ou du déclarant à apposer ci-contre)

ANNEXE 8 : LES COORDONNEES DE LA PERSONNE QUALIFIEE EN DATE DU 24/01/2025

Monsieur Yassine DIB :

merish974@gmail.com

Madame Ariane SCHOETTEL : ariane.schoettel@gmail.com

ANNEXE 9 : LES NUMEROS DE TELEPHONE PRIORITAIRES NUMEROS D'URGENCE COMMUNIQUEES :

15 : SAMU

17 : Police

18 : Pompiers

112 : Appel d'urgence européen

114 : Envoi de SMS en remplacement du 15, 17 ET 18 pour les personnes sourdes et malentendantes ou dysphasiques ou appel visio en LSF depuis le site internet (www.urgence114.fr)

115 : Samu Social

197 : Attentats et alerte enlevements

Numéros d'aide aux victimes communiquées :

119 : Allô enfance en danger (numéro national) et 0 800 22 55 55 numéro vert départemental

3018 : Harcèlement dont Cyberharcèlement

3039 : Accès au droit (point justice de proximité)

3919 : Violences femmes info

3977 : maltraitance envers des personnes âgées et les adultes en situation de handicap (et accessible aux personnes sourdes et malentendantes)

116 006 : Aide aux victimes (attentat, accidents, catastrophe naturelle..)

0 800 005 696 : Assistance aux familles et prévention de la radicalisation

0 805 805 817 : Info escroqueries

Application ma securite : possibilité de joindre 24H/24 la gendarmerie ou police/contact plus facilement avec les force de l'ordre

Numéros d'écoute et de soutien :

01 45 39 40 00 : Suicide écoute

02 62 97 00 00 : SOS solitude

3114 : Numéro national de prévention du suicide (gestion locale)



ARC-EN-CIEL

LES PRIMEVERES

BARRE D'JOUR

LA RESSOURCE

CASE DV

LE RUISSATEL

LES CASCABELLES

VILLA APRAXINE

CFI

LES CHANTERELLES

clairefontaine

CRCSI

CRIADV

LE GARLABAN

L'Horizon

IPSIC

IREF

IRS DE PROVENCE

LES JACARANDAS

LES NénUPHARS

LES PAILLES EN QUEUE

pétrel

Pour retrouver le livret
en ligne :



JANVIER 2026