

## LES SERVICES D'AIDE A DOMICILE DU CCAS DE CHATELLERAULT

### LIVRET D'ACCUEIL



**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE**  
**5 RUE MADAME – CS 90832**  
**86108 CHÂTELLERAULT CEDEX**  
**TEL:05.49.02.56.90**

## LE MOT DE LA VICE-PRESIDENTE

Vivre chez soi le plus longtemps possible est une aspiration de plus de 75% des personnes âgées de plus de 75 ans, et l'entrée dans une structure d'hébergement se fait à un âge avancé, bien souvent au-delà de 85 ans.

Mais lorsque la santé devient défaillante, elle menace l'équilibre de vie et nécessite la mise en place d'interventions visant à préserver l'autonomie et à apporter une aide dans la réalisation des actes essentiels de la vie permettant de rester chez soi.

Par le biais de ses différents services que sont le SAAD (Service d'Aides à Domicile prestataire), le SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile), l'ESA (l'Équipe Spécialisée Alzheimer), la Plateforme d'Accompagnement et de Répit et l'accueil de jour, le CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) favorise ce maintien à domicile. Ainsi, ils permettent au plus grand nombre de finir leurs jours chez eux et pour les autres, de retarder l'entrée en institution qui est souvent vécue comme une rupture. Ces actions se font avec le soutien financier du Conseil Départemental de la Vienne.

Avec le risque de dépendance des personnes âgées, lié à l'allongement de l'espérance de vie, cette offre de service répond à de réels besoins et s'inscrit pleinement dans la complémentarité attendue par les orientations départementales et nationales.

## LE CCAS DE CHATELLERAULT

Le CCAS de Châtellerault est un établissement public communal autonome administré par un Conseil d'Administration, présidé par le Maire et doté de la personnalité juridique et morale. Il exerce les attributions définies par le CASF<sup>1</sup> « section 2 centre communal ou intercommunal d'action sociale des articles L 123-4 à L. 123-9. et des articles R 123-1 à R123-26 ».

Le CCAS de Châtellerault est un établissement de droit public distinct de la commune.

Le personnel relève du statut de la fonction publique, essentiellement territoriale.

Le Centre Communal d'Action Sociale est chargé de mettre en œuvre la politique sociale de la ville et développer une action générale de prévention. Il est un outil politique incontournable de l'action sociale locale et un moyen privilégié par lequel la solidarité publique, nationale et locale s'exerce.

### Les différents secteurs d'intervention du CCAS

Le CCAS de Châtellerault intervient dans trois secteurs distincts :

1 CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles

– *La Petite Enfance*

Ce secteur, en charge de la politique de la Ville en matière d'enfants, de deux mois et demi à trois ans, gère quatre multi-accueils collectifs et un relais petite enfance. Ce relais petite enfance, guichet unique, reçoit, informe, conseille le public à la recherche de modes de garde et les assistants maternels pour les accompagner dans leur pratique professionnelle.

– *Les Solidarités Actives*

Ce service vient en aide et soutient les plus défavorisés, dans un contexte d'interventions et de développement social local. Il reçoit, écoute, oriente les personnes démunies ou pouvant rencontrer des difficultés passagères relatives à leurs ressources ou à leur situation personnelle, familiale ou professionnelle.

– *Les Personnes Âgées et le Handicap*

Les actions en faveur des personnes âgées et des personnes handicapées ont conduit le CCAS à créer des services de proximité favorisant le maintien à domicile ou en structures des personnes âgées et handicapées.

## NOTRE ETHIQUE

Le CCAS de Châtelleraut s'engage à ce que ses services soient accessibles à tous, sans considération d'origine, de religion ou de revenus et à ce que les droits de la personne aidée soient respectés sans réserve, et lui garantit notamment :

**Le Droit de choisir** : à ce titre, la personne aidée reçoit avant sa décision tous les éléments d'information nécessaires à son jugement et à l'exercice de son libre choix.

**Le Droit de regard** sur l'aide qui lui est apportée.

**Le Droit de s'exprimer** et d'être informée sur la vie du service.

**Le Droit d'entretenir** avec le personnel des relations de type professionnel. L'utilisation par le personnel du « vous » et de Madame, Mademoiselle, Monsieur, sont obligatoires envers les usagers.

**Le Droit au respect de sa vie privée.**

**Le Droit de garder** la maîtrise de ses ressources et de son patrimoine (les mesures de protection juridique, quand elles s'avèrent indispensables, sont adaptées aux besoins de la personne qui est tenue informée des actes effectués en son nom).

## NOS VALEURS

Quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, ses opinions politiques ou religieuses, nous voulons pouvoir offrir à chaque usager le regard, l'écoute, la présence, et l'aide qui le soutiendront.

## Ces valeurs se résument par les notions :

**De respect** : dignité, liberté, citoyenneté,

**D'attitude professionnelle** : compétence, respect, dialogue.

Le respect de l'autre nous engage à la transparence sur les aspects humains, techniques et financiers et à l'acceptation des décisions et des choix de la personne aidée.

Le CCAS de Châtellerauld s'attache à mettre au service de ses usagers un personnel compétent, respectueux des usagers et discret. Par leur engagement au service de nos usagers, tous les intervenants participent au projet du CCAS.

## NOTRE DEONTOLOGIE

Les valeurs déontologiques de notre structure s'appuient sur trois grands principes :

**Une attitude de respect des usagers** impliquant réserve et discrétion, pour tout membre du CCAS. Elle se décline en prenant en compte tous les droits du bénéficiaire : le respect de la personne, de ses biens, de ses droits fondamentaux, de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie, quand il est formulé, le respect de la confidentialité des informations reçues et le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

Le CCAS de Châtellerauld est très vigilant aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les usagers et les agents. Le CCAS veille à la prévention de ces situations et réalise un signalement lorsque nécessaire, selon des dispositions prévues, auprès des organismes ou autorités judiciaires ayant compétence.

**Une intervention « individualisée »** selon le principe d'adaptation continue de la prestation aux besoins et attentes de la personne. Pour offrir en permanence un service adapté à la demande de l'utilisateur, le service s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec le bénéficiaire et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres prestataires et d'autres professionnels. Le CCAS veille à limiter son offre aux besoins de l'utilisateur.

**Une relation** qui protège à la fois le bénéficiaire et l'intervenant. Cette relation s'articule autour de trois acteurs qui sont la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant de sa personne de confiance, la personne qui réalise la prestation et un « référent » qui représente le CCAS. Cette relation a plusieurs fonctions :

- Une fonction de protection de l'utilisateur, par le référent, face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes,
- Une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité,
- Une fonction de veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

## ORGANISATION DE LA FILIERE AIDE ET SOINS A DOMICILE

**La filière d'aide et de soins à domicile se décompose en deux services :**

### **1 - L'aide à domicile :**

Le service d'aide à domicile réalise les actions suivantes :

Assistance à la personne : aide au lever, au coucher, à la toilette, aux courses, à la préparation des repas, aux démarches administratives, téléassistance.

Entretien du cadre de vie : ménage, repassage, ...

Ces activités sont réalisées dans le cadre du service Prestataire : le CCAS est l'employeur de l'intervenant à domicile.

**2 - Le service de soins infirmiers à domicile** : il permet de dispenser à domicile, sur prescription médicale, des soins infirmiers, d'hygiène et de confort.

**Nos services interviennent sur la commune de Châtellerault.**

## LES MISSIONS DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

Le SAD a pour mission d'apporter un soutien aux personnes vivant à leur domicile et ayant besoin d'aide dans la réalisation des actes et gestes essentiels de la vie courante.

Les actions du service d'aide à domicile s'organisent autour de deux grands axes :

une aide à l'environnement de la personne :

- entretien courant du logement,
- entretien du linge,
- aide aux courses,
- aide à la gestion administrative simple.

une aide plus centrée sur la personne elle-même :

- aide au lever et au coucher,
- aide à la toilette et changes,
- aide à la mobilisation et aux transferts,
- aide à l'habillage et déshabillage,
- aide à la réalisation des repas,
- aide à la prise des repas,

- aide à la pose de bas de contention,
- aide à la prise de médicaments préalablement préparés dans un pilulier nominatif, par une personne autorisée (famille, professionnel de santé...).

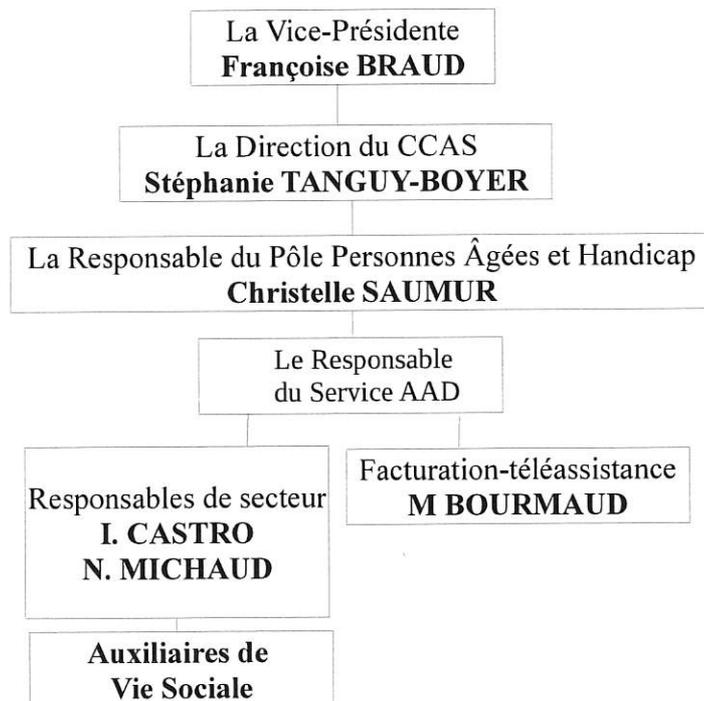
L'ensemble des missions des aides à domicile est définie dans le règlement de fonctionnement. De plus, ce document retrace les modalités de fonctionnement du service et pose, avec le contrat de prise en charge, les droits et devoirs de chacun.

Le service d'aide à domicile intervient auprès des bénéficiaires, 7 jours sur 7 (y compris dimanches et jours fériés) et tous les jours de l'année.

Le service est ouvert au public du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi). Le personnel administratif assure une permanence téléphonique (☎ 05 49 02 56 90) du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30 (16h30 le vendredi).

En dehors de ces horaires et **en cas d'urgence avérée**, le personnel d'astreinte peut être contacté au 06 72 23 77 92, du lundi au jeudi entre 17h30 et 8h00, le vendredi entre 16h30 et 8h ainsi que les week-end et les jours fériés.

## ORGANIGRAMME DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE



## LES MODES D'INTERVENTION

### LE SERVICE PRESTATAIRE

**Le CCAS met à votre disposition un(e) aide à domicile pour réaliser des missions définies au préalable. Le CCAS est l'employeur du personnel.**

Le service est autorisé par arrêté n°2022-A-DGAS-DA-SE-0182 du 14 mars 2022 émanant du Conseil Départemental et « l'agrément qualité services à la personne » délivré par la DIRECCTE<sup>2</sup> le 30 décembre 2016 sous le numéro SAP/268600046.

Vous financez les interventions, mais pouvez bénéficier, sous conditions d'âge, de ressources, de dépendance et/ou de handicap, d'une prise en charge du coût des interventions accordée par :

- le Conseil Départemental<sup>3</sup> au titre de l'APA (Allocation Personnalisée à l'Autonomie), la PCH (Prestation de compensation du handicap) ou de l'aide sociale,

Les demandes, ou révisions de prises en charge sont à réaliser auprès de l'organisme concerné. Si vous n'êtes pas en mesure de réaliser ces démarches, le service Vienne Autonomie Conseils du CCAS est à votre disposition pour vous informer et vous accompagner (tél 05.49.02.56.90).

Le reste à charge que vous financez vous-même ouvre droit à un crédit d'impôt de 50 % des sommes versées. Une attestation fiscale vous est délivrée par le CCAS au cours du premier trimestre de l'année suivante.

-Les prestations sont proposées en fonction de l'évaluation d'un professionnel (assistante sociale, évaluatrice, cadre infirmier...), ou de vos souhaits et après échanges avec le personnel du service prestataire. Cet échange se fait lors de la visite de mise en place de la prise en charge. L'objectif de cette visite est de recueillir votre consentement éclairé pour une prestation adaptée et personnalisée.

-Le CCAS remet gratuitement un devis personnalisé à l'usager à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou à l'usager qui lui en fait la demande.

- Les prestations débiteront uniquement après signature du contrat par l'usager ou son représentant légal. Le contrat établit les modalités de la prise en charge.
- Un avenant sera signé lors de toute modification. Exemple : augmentation des heures de prise en charge... .

-Le planning mensuel comprenant les jours et horaires d'interventions vous est remis chaque fin de mois. Ce planning mensuel vous informe des dates et heures d'interventions et du nom des professionnels intervenant chez vous. Lors d'absence programmée du professionnel, celui ci sera remplacé dans les mêmes conditions, sous réserve de disponibilité de personnel. Si cette absence entraîne des modifications d'horaires, le service vous informera dans les plus brefs délais.

-Un classeur de coordination vous sera remis. Ce classeur servira à fluidifier les informations entre les différents professionnels intervenant chez vous. **Ce classeur doit être obligatoirement accessible aux auxiliaires de vie sociale.**

-Une ré-évaluation des prestations peut être réalisée à votre demande ou à la demande d'un professionnel en fonction de l'évolution de votre situation.

2 DIRECCTE Nouvelle Aquitaine 47, rue de la Cathédrale 86000 POITIERS Tél : 05.49.50.34.94

3 Conseil Départemental / Direction Générale de l'Action Sociale de la Vienne 39, rue de Beaulieu 86034 POITIERS Tél : 05.49.45.90.45

- Afin de sécuriser votre accompagnement et le travail des professionnels, vous serez sollicité pour l'achat de produits adaptés ou la mise en place de matériels adéquats (lit médicalisé, verticalisateur, fauteuil garde robe...). Les informations sur les différentes aides dont vous pouvez bénéficier sont disponibles auprès du CLIC de Châtelleraut, nommé Vienne Autonomie Conseils (05 49.02.19.45).

- Le service prestataire est équipé d'un système de télégestion servant à valider les horaires d'interventions des professionnels à votre domicile. En cas d'absence de téléphone, l'agent fera signer une fiche de vacation. La facture est établie le mois suivant en fonction des données recueillies.

**L'intervenant(e) du service prestataire adhère à l'éthique et aux valeurs du CCAS.** Il ou (elle) justifie d'une formation, d'un diplôme et/ou d'une expérience professionnelle et des conditions d'embauches conformes à la réglementation en vigueur en terme de prévention de la maltraitance (circulaire n°2002-265 du 30/04/2002).

#### **Ce qu'il (elle) peut faire :**

- aider pour tous les actes essentiels à la vie (soins d'hygiène et de confort, lever, coucher, etc...),
- assurer l'entretien des pièces usuelles de votre logement et du linge (lavage, repassage,...),
- préparer les repas et réaliser les courses,
- vous accompagner dans vos petits déplacements.

#### **Ce qu'il (elle) ne peut pas faire :**

- réaliser les tâches qui relèvent de la compétence d'une infirmière, d'une aide soignante, d'une pédicure, ...
- effectuer les gros travaux relevant d'une entreprise de nettoyage spécialisée,
- assurer l'entretien des pièces et espaces non usuels de votre logement,
- utiliser son véhicule personnel sans assurance appropriée.

## LES MODALITES DE FONCTIONNEMENT DES SERVICES

Les modalités de fonctionnement du service et les règles d'engagement sont décrites dans le règlement de fonctionnement et/ou contrat des services.

Dans ses relations avec ses usagers, le CCAS se réfère à la « Charte des droits et libertés de la personne accueillie ».

Le service d'aide à domicile veille ainsi à :

- faire respecter la confidentialité des informations contenues dans votre dossier et à vous en garantir un droit d'accès et de rectification,
- favoriser chaque année votre expression sur la qualité du service rendu par l'intermédiaire d'un questionnaire de satisfaction annuel, ou par tout autre moyen à votre initiative,
- améliorer en permanence la qualité de ses prestations dans le cadre de la démarche qualité.

Le service d'aide à domicile est engagé dans une démarche qualité mettant l'amélioration continue de nos prestations au centre de nos attentions. Ainsi, vous pouvez être sollicité ou nous solliciter pour différentes situations, telles que :

**Les enquêtes de satisfaction** : chaque année, nous vous remettons un questionnaire qui nous permettra de recueillir votre avis à propos du service et des conditions de leur mise en œuvre. Vos observations nous sont utiles pour améliorer les fonctionnements.

**Un litige** : en cas de problème avec un(e) intervenant(e), une intervention, un horaire... les réclamations sont enregistrées, transmises au responsable du service, et nous nous engageons à y répondre dans les meilleurs délais.

De plus, l'usager pourra saisir une personne qualifiée désignée par l'arrêté du n°DD86/2020/042 du 28 décembre 2020. Celui-ci est transmis par le service sur simple demande de la personne aidée ou de son représentant légal. Par-ailleurs, il est annexé au règlement de fonctionnement et au contrat. Si besoin, après échec des procédures amiables, il sera possible de faire appel à l'Association Nationale des Médiateurs<sup>4</sup>, référencée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation. Cette association agira dans les plus brefs délais.

Le règlement (UE) 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* », la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, « *relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés* » garantissent vos droits d'accès, de vérification et de partage pour les informations vous concernant transcrites dans le dossier informatisé. Vous pouvez exercer votre droit d'accès pour consulter votre dossier, auprès du responsable du CCAS par simple courrier justifiant le pourquoi de la demande.

4 Association Nationale des Médiateurs 62, rue Tiquetonne 75002 PARIS

## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES 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 L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

### **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 ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

### **Article 2 – Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté :**

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

### **Article 3 - Droit à l'information :**

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

### **Article 4 – Principe de 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 :

- 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 ;
- Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;
- Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est 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 pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

#### **Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité :**

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

## RÔLE ET MODALITE DE DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

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

### 1. Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

- d'accompagnement et présence.

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat, pour rechercher votre consentement. Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien.
- vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.
- assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

- Aide pour la compréhension de vos droits :

- Votre personne de confiance sera consultée par le service au cas où vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.
- Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.
- Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du [Code de l'Action Sociale et des Familles](#) (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à [l'article L. 1111-6 du code de la santé publique](#) (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie ...), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation de la personne de confiance.

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

### 2. Qui peut la désigner ?

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

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

- Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.
- Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir 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 de sa portée.

- La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation.
- Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

#### 4. Quand la désigner ?

- Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.
- Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.
- Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé, notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.
- La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommé pour une autre durée plus limitée.
- Si vous êtes demandeurs d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office français de l'immigration et de l'intégration lors de votre passage au guichet unique en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile.
- Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable du centre afin qu'il puisse engager sans délai la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

#### 5. Comment la désigner ?

- La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser un formulaire type "**désignation personne de confiance (disponible dans la structure)**", 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 formulaire "**révocation de sa personne de confiance (disponible dans la structure)**".
- Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire "**désignation d'une personne de confiance avec témoins (disponible dans la structure)**", que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

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

- Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.
- Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés.
- Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

Décret n°2016-1395 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance.

