



Service à la personne du Refuge  
Protestant de Mazamet

# Livret d'accueil



## **Le mot de la direction**

Madame, Monsieur,

Vous êtes en possession du livret d'accueil vous présentant les services à la personne de l'association du **Refuge Protestant de Mazamet**. Ce guide a pour vocation de vous faire connaître notre fonctionnement, nos missions d'aide et nos engagements.

Notre service à la personne a été créé afin de répondre aux besoins des personnes âgées ou handicapées. Cette offre de services permet aux personnes de demeurer à domicile dans les meilleures conditions de confort et de sécurité, dans le respect et la dignité tout en assurant un service réactif et continu, assurant une présence planifiée facilitant la vie quotidienne

Notre association est, depuis sa création en 1850, engagée auprès des personnes âgées. Son expertise repose sur le professionnalisme de nos équipes, le respect de la déontologie professionnelle et de l'éthique.

Fidèle au projet de ses fondateurs, respectant le principe de laïcité qui régit les relations sociales depuis le début du XXème siècle, le Refuge Protestant se réclame de références chrétiennes et humanistes et veille à ce que les convictions et la liberté de conscience soient respectées. Les valeurs fondatrices de l'établissement ont été maintenues tout au long de son histoire et ont contribué à l'évolution de ses nouvelles missions.

Toutes les équipes du Refuge Protestant de Mazamet se sont engagées vers une amélioration continue de la qualité, pour le maintien de l'autonomie des personnes et de leur qualité de vie.

La Direction

## **Le sommaire**

<b>1. Qui sommes-nous ?.....</b>	<b>p4</b>
<b>2. Que proposons-nous ?.....</b>	<b>p5</b>
<b>a. Nos exigences.....</b>	<b>p5</b>
<b>b. Le service prestataire.....</b>	<b>p5</b>
<b>c. Nos prestations.....</b>	<b>p6</b>
<b>d. Nos tarifs.....</b>	<b>p6</b>
<b>e. L'organisation du service.....</b>	<b>p6</b>
<b>f. Votre interlocuteur.....</b>	<b>p6</b>
<b>g. Les aides et prises en charge financière..</b>	<b>p7</b>
<b>3. Nos conditions administratives.....</b>	<b>p8</b>
<b>a. Les formalités administratives.....</b>	<b>p8</b>
<b>b. Les engagements de chacun.....</b>	<b>p8</b>
<b>c. La mise en œuvre des prestations.....</b>	<b>p10</b>
<b>d. Informations pratiques .....</b>	<b>p11</b>
<b>Annexe1 : La charte des droits et libertés de la personne accompagnées.....</b>	<b>p12</b>
<b>Annexe 2 : La liste des personnes qualifiées .....</b>	<b>p15</b>

## Qui sommes-nous ?

### Une association

L'association dite « **LE REFUGE PROTESTANT DE MAZAMET** », œuvre à but non lucratif, fondée en 1850 et devenue association le 22 janvier 1906 (J.O. du 26 janvier 1906) a été reconnue d'Utilité Publique par Décret du Président de la République, contresigné par le Président du Conseil, Ministre de l'Intérieur, en date du 10 août 1907 (Journal Officiel du 6 octobre 1907) et elle a pour but de venir en aide aux personnes mises en difficulté par l'âge ou la maladie, et en conséquence :

- D'accueillir et d'accompagner des personnes âgées des deux sexes, au sein d'une Maison de Retraite, mais également de toutes les résidences appartenant à l'Association ou de tous biens immobiliers qu'elle pourrait acquérir à cet effet.
- De proposer des soins de Suite et de Réadaptation étant donné qu'ils recouvrent des soins continus comportant une dimension éducative relationnelle en vue d'une réinsertion globale des patients,
- D'offrir d'autres formes de services, de soins ou d'hébergement en fonction de l'évolution des besoins ou/et des dispositions législatives et réglementaires.

### Notre service à la personne

Afin de proposer une offre complète de prestations au service des personnes âgées, l'association « **Le Refuge protestant** » de Mazamet propose des services au domicile des personnes, afin de répondre de la manière la plus adaptée aux besoins de tous.

Notre service à la personne du Refuge Protestant garantit un accompagnement personnalisé aux personnes.

#### Les valeurs de notre service :

##### Des valeurs ancrées dans l'action

Notre service inscrit ses actions dans **l'efficacité, la disponibilité** et la **continuité**.

##### Des valeurs ancrées dans l'éthique

**Le respect** : Le respect de la parole, des opinions, de la dignité. Le respect des engagements de l'association auprès de chaque bénéficiaire.

**La confiance** : Disponibilité et écoute de nos équipes et confidentialité des propos.

**La solidarité** : Engagement dans une relation d'aide et d'assistance entre les personnes.

**La tolérance** : Compréhension des situations, des difficultés de chacun dans la limite où cette tolérance ne porte pas préjudice au bon fonctionnement de l'ensemble.

## QUE PROPOSONS-NOUS ?

Quitter son environnement familial et le confort d'un domicile particulier autonome n'est pas toujours nécessaire. Le Refuge Protestant de Mazamet vous propose de rester chez vous, en plein cœur de Mazamet, en assurant votre confort et votre sécurité.

Nos prestations de service à la personne vous garantissent un accompagnement adapté à vos besoins. Nos intervenants travaillent dans le respect des principes déontologiques et éthiques tout en vous offrant un cadre de vie sécurisé.

### Nos exigences

- ⇒ Instaurer une **relation de confiance**, basée sur l'évaluation des besoins, l'efficacité, le suivi des actions et la prise en compte des insatisfactions par le biais de nos enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement.
- ⇒ **Coordonner** les pratiques et les fonctionnements.
- ⇒ **Travailler en équipe** autour de la personne, avec les familles et l'entourage.
- ⇒ **Prolonger le maintien à domicile** dans les meilleures conditions de confort et de sécurité de la personne.

### Notre service prestataire

Grâce à notre **service prestataire**, vous n'êtes pas l'employeur, vous êtes ainsi déchargé de toute démarche administrative relative à l'emploi d'un salarié ainsi que des responsabilités liées à l'intervention au domicile.

Vous signez un contrat de prestation à domicile avec l'association que vous vous engagez à respecter tout comme nous le ferons.

Vos dépenses pourront éventuellement être défiscalisées de 50%, dans la limite du plafond prévu par la loi de finance. Vous trouverez ces informations dans le document d'informations fiscales remis avec ce livret.

L'intervenant est salarié de l'association du Refuge Protestant de Mazamet.

Notre structure fournit, sous sa responsabilité, un service contractuellement défini et se porte garante de la qualité de la prestation effectuée.

L'association prestataire a souscrit une police d'assurances dommages et responsabilité civile par contrat n° 026 047 909 souscrit auprès de GAN Eurocourtage, 92033 La Defense.

La structure vous établit mensuellement une facture correspondant au nombre d'heures réalisées par nos intervenants.

En cas d'absence de l'intervenant, nous vous proposons un remplaçant aux horaires les plus proches de vos horaires habituels.

Un devis gratuit vous sera proposé pour un montant de prestations supérieur à 100€ ou sur demande.

## Nos services :

### ⇒ **Accompagnement aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne :**

- Assistance aux personnes âgées, handicapées ou qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exclusion des soins.
- Accompagnement dans leurs déplacements des bénéficiaires âgés ou handicapés en dehors de leur domicile
- Aide à la mobilité et au transport des personnes ayant des difficultés de déplacement
- Livraison de repas à domicile

### ⇒ **Un accompagnement pour les activités de la vie quotidienne :**

- Collecte et livraison à domicile de linge repassé
- Ménage
- Télésurveillance
- Petit bricolage
- Assistance administrative à domicile

Service
Assistance aux personnes âgées (à l'exclusion des soins)
Accompagnement dans leurs déplacements des bénéficiaires âgés ou handicapés en dehors de leur domicile
Aide à la mobilité et au transport des personnes ayant des difficultés de déplacement
Collecte et portage du linge (minimum 1.5 heures par semaine)
Livraison de repas à domicile
Petit bricolage (minimum 1.5 heures par semaine)
Télésurveillance
Ménage (minimum 1.25 heure par semaine)
Assistance administrative à domicile

## Organigramme

*Administration :*

*Directeur : M. Berbessou Michel*

*Administration : M. Carles Bruno*

*Service qualité : Mme Pinel Géraldine*

*Comptabilité : Mme Barthes Brigitte*

## Votre interlocuteur

Dès votre premier contact avec l'association, le cadre administratif ou le secrétaire général, sera votre interlocuteur privilégié. Il a pour mission :

- › de vous informer des modalités d'intervention
- › de vous aider à préciser votre demande et vos besoins
- › de se déplacer à votre domicile afin d'évaluer vos besoins et de définir le cadre de l'intervention
- › de vous informer sur les financements possibles
- › d'établir un devis gratuit pour toute prestation d'un montant supérieur à 100€ TTC ou à la demande du bénéficiaire
- › de vous aider à constituer votre dossier
- › de désigner le ou les intervenant(s) adapté(s) à votre situation
- › de vous rencontrer, dans nos locaux, sur rendez-vous pendant les heures d'ouverture
- › de répondre à vos questions, recevoir vos doléances et y apporter une solution
- › d'avoir un rôle de médiateur entre vous et l'intervenant en cas de conflit ou de difficulté.

## Les aides et prises en charges financières

### Personnes âgées

- Si vous êtes autonome:

Les caisses de retraites, les mutuelles ou les assurances peuvent vous aider à assumer le coût des prestations de service à domicile.

- Si vous êtes dépendant:

Vous pouvez bénéficier de **l'aide personnalisée à l'autonomie (APA)** sous certaines conditions. Cette aide sociale attribuée par le conseil général de votre département concerne les personnes qui ne sont plus en mesure d'assumer les conséquences du manque ou de la perte d'autonomie liées à leur état de santé et qui ont besoin d'une aide pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

Le montant de l'APA est calculé en fonction du degré de perte d'autonomie qui est évalué lors d'une visite à domicile par l'équipe médico-sociale du conseil général ainsi qu'en fonction de vos revenus annuels.

### Personnes en situation de handicap

- **Allocation tierce personne (ACTP) et/ou Majoration Tierce Personne (MTP)** : ces aides sont destinées à financer l'aide d'une tierce personne qui vous aidera dans l'accomplissement des tâches de la vie quotidienne. Pour pouvoir bénéficier de ces prestations vous devez être titulaire d'une pension d'inaptitude au travail ou d'une pension vieillesse.
- **Prestation de compensation du handicap**: elle est destinée à financer l'aide d'une tierce personne afin de vous accompagner et de vous aider dans les actes de la vie quotidienne. La décision d'attribution appartient à la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

**Il est tout à fait possible de mettre en place des interventions sans prise en charge financière.**

## Notre zone d'intervention

*Nous intervenons sur la commune de Mazamet.*

## **Nos conditions administratives**

### **Les formalités administratives**

#### **L'évaluation individuelle préalable**

Le prestataire réalise une évaluation individuelle des besoins au domicile du demandeur avant la mise en place des interventions. Une information complète est dispensée au bénéficiaire sur les prestations proposées, accompagnée de la documentation correspondante.

#### **L'évaluation annuelle**

Une visite annuelle du bénéficiaire est fixée avec un professionnel du prestataire afin d'apprécier l'évolution de sa situation et l'efficacité de la prestation apportée.

Cette évaluation est susceptible de modifier la prestation ci-après déclinée, entraînant la conclusion d'un avenant au présent contrat sous réserve d'accord des deux parties.

#### **Le contenu de la prestation**

Le prestataire assure les prestations déterminées lors de l'évaluation individuelle préalable. Les prestations sont susceptibles de varier en fonction des résultats de l'évaluation mais aussi en fonction des besoins ou demandes du bénéficiaire.

#### **Le rythme des interventions**

Le rythme des interventions est défini à la suite de l'évaluation individuelle préalable.

Les jours et heures de passage sont fixés en accord avec le bénéficiaire et le prestataire. Il est toutefois possible que ceux-ci fluctuent en fonction d'impératifs ou pour des raisons d'absence et de remplacement du personnel. Toutefois si les fluctuations sont trop importantes, le prestataire s'engage à prévenir le bénéficiaire ou toute personne référente.

#### **Le paiement des prestations**

*Le service à la personne, tel que défini dans votre **contrat individuel de prise en charge**, est payable mensuellement d'avance, par chèque à l'ordre du « refuge protestant de Mazamet », ou en espèce au bureau du secrétariat de l'association.*

Conformément à la réglementation en vigueur, le Refuge protestant s'engage à établir en début d'année suivante, pour le compte du bénéficiaire, tous les documents nécessaires à la déclaration fiscale de l'année suivante.

#### **Les obligations du prestataire**

##### **Respect de la réglementation**

- Le prestataire s'engage à remettre au bénéficiaire les éléments relatifs au cahier des charges de l'agrément en matière d'information de l'utilisateur. Le bénéficiaire atteste en avoir pris connaissance en signant le présent contrat
- Le prestataire s'engage à fournir l'attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur.
- Le prestataire s'engage à mettre en œuvre la charte des droits et libertés incluse dans le livret d'accueil



## Les obligations du bénéficiaire

### Respect de la réglementation

- Le bénéficiaire s'engage à remplir et remettre au prestataire les informations nécessaires à la constitution de son dossier ainsi qu'à la facturation des prestations. Le bénéficiaire atteste de l'exactitude des informations fournies.

### Facilitation de l'exécution du contrat

- Le bénéficiaire s'engage à garantir l'accès à son domicile, si cela s'avère nécessaire, il sera demandé à l'usager ou ses proches de fournir un nombre suffisant de clés
- Le bénéficiaire autorise la mise en place d'un cahier de liaison

### Respect des intervenants

- Le bénéficiaire s'engage à adopter un comportement civil à l'égard du personnel intervenant à domicile, cette disposition s'applique également aux personnes présentes au domicile du bénéficiaire lors des interventions.
- A ne donner aux intervenants aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. Le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable si le bénéficiaire contrevenait à cette obligation.

## Nos engagements

### ▪ **Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance**

Notre association s'engage depuis toujours dans la lutte contre la maltraitance. Les faits de maltraitance sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Toute personne, dénonçant des faits de violence sur autrui dont il a été témoin dans l'exercice de ses fonctions, bénéficie de mesures de protection légale.

En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant contactera le cadre administratif de l'association qui déclenchera les procédures relatives au signalement des faits de maltraitance.

### ▪ **Garantie des droits et libertés individuelles**

Le Refuge protestant assure à chaque personne accompagnée le droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

### ▪ **Continuité du service**

En cas d'absence de l'intervenant à domicile, celle-ci sera signalée dans les plus brefs délais par le responsable. L'association du Refuge protestant de Mazamet s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant selon vos disponibilités. En cas d'impossibilité et afin de garantir la continuité des services, le service du Refuge dirigera le bénéficiaire vers un service en capacité de répondre à ses besoins.

### ▪ **Suspension et reprise des prestations**

Pour convenance personnelle, la personne accompagnée s'engage à informer l'association au moins deux semaines à l'avance de l'annulation d'une intervention. En cas d'absence non programmée, il convient de prévenir le service au plus tard trois jours à l'avance. Pour toute prestation non décommandée (sauf cas de force majeure: hospitalisation, décès...) la vacation prévue est facturée au tarif en vigueur et à la charge de l'usager durant 3 jours.

### ▪ **Sûreté des personnes et des biens**

L'association prestataire a souscrit une police d'assurances dommages et responsabilité civile par contrat n° 026 047 909 souscrit auprès de GAN Eurocourtage, 92033 La Defense.

#### ▪ **Respect de la loi EVIN**

Pour le bien-être de nos salariés, en référence à la loi EVIN, votre domicile devenant lieu de travail, nous vous remercions de ne pas fumer durant l'intervention. Réciproquement, tout(e) intervenant(e) ne peut pas fumer sur son lieu de travail.

#### ▪ **Traitement des réclamations**

Suivant l'importance du problème, plusieurs possibilités :

- Une boîte à idées est à disposition pour toute remarque ou suggestion ;

- le référent peut être contacté (le secrétaire général), pour lui faire part d'une remarque, réclamation ou plainte soit par courrier, soit par téléphone, soit au cours d'un rendez-vous.

- En cas de litiges et faute d'accord avec la structure, le bénéficiaire peut demander gratuitement l'aide d'une personne qualifiée susceptible d'intervenir en tant que médiateur, dont le nom apparaît sur une liste établie conjointement par le préfet et le président du Conseil Général faire valoir vos droits. La liste des personnes qualifiées est annexée au livret d'accueil.

#### ▪ **Recours**

##### Recours interne

En cas de litige, le cadre administratif ou le secrétaire général se tiennent à votre disposition pour trouver la meilleure solution possible afin de vous satisfaire.

##### Médiation

La personne accompagnée peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur une liste établie conjointement par le préfet et le président du conseil général.(Art 311-5 du code de l'Action Sociale des familles) **Vous trouverez en annexe n°1 la liste actuelle des personnes qualifiées du département.**

## **La mise en œuvre des prestations**

### **Assistance aux personnes âgées (à l'exclusion des soins) :**

Sur demande, le bénéficiaire pourra être pris en charge dans l'ensemble des actes relatifs à la vie quotidiennes et à l'hygiène personnelle.

### **Accompagnement des personnes âgées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile:**

Sur demande, le bénéficiaire pourra demander à être accompagné et raccompagné depuis son domicile.

**Aide à la mobilité et au transport des personnes ayant des difficultés de déplacement :** Sur demande, le bénéficiaire pourra demander à être véhiculé et accompagné à un rendez vous extérieur sur la commune de Mazamet.

**Collecte et portage du linge :** le linge sera entretenu par un service extérieur de blanchisserie choisis par le bénéficiaire. Il sera collecté et livré au domicile par le prestataire selon des modalités et des horaires définis lors de l'évaluation préalable. Le prestataire réfute toute responsabilité quant au linge dit « égaré ».

**Livraison de repas à domicile:** Le bénéficiaire indiquera au prestataire le fournisseur de son choix, et le prestataire assurera le portage et l'aide à la prise au domicile selon des modalités et des horaires définis lors de l'évaluation préalable.

**Téléassistance:** Le bénéficiaire devra contracter un abonnement téléphonique classique ou par internet afin de bénéficier de l'installation de la téléassistance. Il s'engage à maintenir l'abonnement durant la durée du contrat. Il bénéficie grâce à cette ligne d'une téléassistance mise en place en coopération avec le CCAS de la ville de Mazamet, lui permettant d'alerter son entourage selon les modalités préalablement décidées. Pour les besoins du système, le bénéficiaire est informé que le système générera automatiquement des appels depuis sa ligne pour un montant équivalent à 2 euros par mois, le prestataire laissant à sa charge ce léger surcoût.

**Petit bricolage :** Sur demande, le prestataire assure les menues réparations de l'appartement et du mobilier du bénéficiaire.

**Le ménage :** Le prestataire assure le ménage selon les horaires établis en concertation avec le bénéficiaire, en adéquation avec le planning du prestataire.

#### **Assistance administrative à domicile :**

Sur demande, le prestataire assiste le bénéficiaire, à domicile, dans la rédaction, l'élaboration des correspondances courantes, des formalités administratives telles que la constitution, la régularisation de dossiers administratifs (déclaration de revenus, demande d'APA, d'allocations etc ), au paiement et suivi des factures etc...

**La santé :** La souscription du service se fait à l'exclusion de toute prise en charge concernant votre santé.

Si la dépendance s'installe et si le besoin du bénéficiaire ne correspond plus au séjour à domicile, un transfert dans notre maison de retraite EHPAD pourra être étudié par l'association sur requête du bénéficiaire ou de son médecin traitant.

## **Informations pratiques**

- L'accueil de l'association est ouvert du lundi au vendredi, de 8H00 à midi et de 14H00 à 18H00. Une messagerie sera à votre disposition en dehors de ces horaires.
- L'association se situe 20, rue ST Jacques, 81200 Mazamet. (entrée piéton par la rue du fort)

Le service du Refuge Protestant de Mazamet dont le siège est situé 20, rue St Jacques 81200 MAZAMET, a obtenu l'agrément n°SAP 777243239, délivré par le Préfecture du Tarn (81), en date du 23 janvier 2014.

*Préfecture du Tarn  
Place de la Préfecture 81013 ALBI Cédex 9  
05.63.45.61.61*

# Charte des droits et libertés de la personne accompagnée

**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 de la Famille.**

## **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.

## **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.

## **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.

## **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 :

- a) 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.
- b) 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.
- c) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

## **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.

## **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 difficulté 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.

## **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.

## **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.

## **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.

## **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.

## **11 - Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la

liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

### **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.

#### Liste des personnes qualifiées de l'association :

##### Administration :

- M. Berbessou Michel
- Mme Carayon Françoise
- M. Carles Bruno
- Mme Pinel Géraldine
- Mme Barthes Brigitte

##### Intervenants :

- Mme Nobre de Freitas
- Mme Sablayrolles
- Mme Castagné Chantal
- M. Montagné Marc



## ARRÊTÉ CONJOINT

**Portant établissement de la liste des personnes qualifiées pour le respect des droits des personnes prises en charge dans un établissement ou service social ou médico-social**

La Préfète du département du Tarn  
Chevalier de la Légion d'Honneur  
Chevalier de l'Ordre National du Mérite  
Chevalier du Mérite Agricole

Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé de Midi-Pyrénées

Le Président du Conseil Général du Tarn

VU le Code de l'Action Sociale et des Familles et notamment les articles L 311-5, R 311-1 et R 311-2 ;

VU les candidatures proposées ;

**CONSIDERANT** la possibilité pour tout usager d'un établissement ou service social ou médico-social, ou pour son représentant légal, de faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits ;

**SUR** proposition conjointe de Monsieur le Directeur Départemental de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, de Madame la Déléguée Territoriale de l'Agence Régionale de Santé du Tarn et de Monsieur le Directeur Général Adjoint des Services Départementaux ;

### ARRETEMENT

**ARTICLE 1** : Sont nommées en qualité de personnes qualifiées au titre de l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles, dans le département du Tarn :

- Pour les établissements et services sociaux accueillant des personnes âgées :

- Madame GUILARD Monique  
5 rue du Pastural – 81240 SAINT-AMANS-SOULT  
Tél : 06 24 57 25 27  
Mél : [guilard.michel@orange.fr](mailto:guilard.michel@orange.fr)

- Madame LIFFRAUD Dominique  
44 chemin des vignes – 81710 SAIX  
Tél : 05 63 59 38 55 / 06 84 55 46 97  
Mél : [dominique.liffraud@hotmail.fr](mailto:dominique.liffraud@hotmail.fr)

- Monsieur NOUVIALLE Pierre  
3 rue des ceps – Boissel – 81600 GAILLAC  
Tél : 05 63 57 21 90 / 06 80 73 54 03  
Mél : [pnouvialle@wanadoo.fr](mailto:pnouvialle@wanadoo.fr)

- Pour les établissements et services médico-sociaux accueillant des personnes handicapées et pour les établissements et services médico-sociaux accueillant des personnes confrontées à des difficultés spécifiques :

- Monsieur BONNEMAIN Jean-Michel  
Pendariès Haut – 81600 BRENS  
Tél : 06 74 08 63 01  
Mél : [jm.bonnemain@orange.fr](mailto:jm.bonnemain@orange.fr)

- Monsieur GROWAS Robert  
38 avenue du Vacayral – 81370 SAINT-SULPICE  
Tél : 05 63 40 07 73 / 06 33 47 07 27  
Mél : [afsl@orange.fr](mailto:afsl@orange.fr)

- Pour les établissements et services sociaux accueillant des personnes en difficultés sociales :

- Monsieur JAMMEY Pierre  
9 rue Saint-Exupéry – 81150 MARSSAC  
Tél : 05 63 55 23 08 / 06 60 25 33 61  
Mél : [pjammev@gmail.com](mailto:pjammev@gmail.com)

**ARTICLE 2 :** Tout usager d'un établissement ou service social ou médico-social, ou son représentant légal, a la possibilité de faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits.

**ARTICLE 3 :** Conformément à l'article R 311-1 du code de l'action sociale et des familles, en temps utile, et en tout état de cause dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut-être amenée à suggérer et des démarches qu'elle a entreprises.

Elle en rend compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.

**ARTICLE 4 :** Les mandats des personnes qualifiées sont de trois ans, renouvelables par tacite reconduction une fois. La liste des personnes qualifiées est modifiable par décision conjointe.

**ARTICLE 5 :** Les personnes qualifiées ne peuvent connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure qui les emploient, ou dans lesquelles elles ont exercé dans les 5 dernières années.



**ARTICLE 6 :** Les frais de déplacement et autres frais engagés par les personnes qualifiées pour l'exercice de leurs missions peuvent être pris en charge conformément aux dispositions de l'article R 311-2 du code de l'action sociale et des familles.

**ARTICLE 7 :** Conformément aux dispositions des articles R 421-1 à 421-5 du code de justice administrative, le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours gracieux devant l'auteur de l'acte ou contentieux devant le tribunal administratif de Toulouse dans le délai de deux mois à dater de sa notification.

**ARTICLE 8 :** La Préfète du Tarn, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Midi-Pyrénées, le Président du Conseil Général du Tarn, sont chargés chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture de la région Midi-Pyrénées, de la préfecture du Tarn, et notifié aux personnes citées à l'article 1<sup>er</sup> et diffusé auprès des établissements et services sociaux et médico-sociaux du département du Tarn.

Fait à Albi

, le 4 DEC. 2012

La Préfète du Tarn,



Josiane CHEVALIER

Le Directeur Général  
de l'Agence Régionale de Santé  
Midi-Pyrénées

Pour le Directeur Général de l'Agence Régionale  
de Santé Midi-Pyrénées et par délégation,  
Le Directeur Général Adjoint,

Jean-Luc LEBEUF

Le Président  
du Conseil Général du Tarn



Thierry GARRAUD