

# Mél'Services

Spécialiste de l'aide à domicile

## REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

---

Pôle-Santé, 204 Route de Romans, Le Château 26390 Hauterives

Mail : [contact@mel-servicedomicile.fr](mailto:contact@mel-servicedomicile.fr)

Site internet : <https://mel-servicedomicile.fr/>

Téléphone : 07.83.71.16.86

Référente : Mélanie BERNARD - Responsable d'agence

---

Mél'Services- Pôle-Santé, 204 Route De Romans, Le Château- 26390 HAUTERIVES

EURL au capital de 5000.00€

Siret N° 903 383 925 00026 – APE : **8810A** – RCS de Romans sur Isère.

N° de TVA intracommunautaire FR 14903383925

Déclaration SAP 903 383 925 délivrée le **21/10/2021** par la DDETS 26 – 70 avenue de la Marne –26000 VALENCE.

Autorisation n° **22 DS 0190** délivrée le **10/05/2022** par le Conseil Départemental de la Drôme – 26 avenue du Président Herriot – 26000 VALENCE.

<b><u>1- DISPOSITIONS GENERALES</u></b>	<b>3</b>
a) Objet du règlement	
b) Description du service et qualité des intervenants	
c) Territoire d'intervention	
d) Organigramme du service	
<b><u>2- DISPOSITIONS CONCERNANT LES PRESTATIONS A DOMICILE</u></b>	<b>6</b>
a) Rôle et missions des auxiliaires de vie	
b) Rôle et missions des assistantes ménagères	
c) Rôle et missions de l'agent de bricolage et de jardinage	
d) Interdictions et obligations communes à l'ensemble du personnel	
<b><u>3- ORGANISATION DE L'INTERVENTION</u></b>	<b>10</b>
a) Dispositions contractuelles	
b) Gestion des absences de l'intervenant	
c) Gestion de l'absence du bénéficiaire	
d) Durée de l'intervention	
<b><u>4- OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE</u></b>	<b>15</b>
a) Matériel	
b) Respect de l'intervenant	
c) Acquiescement de la facture	
<b><u>5- FIN DE LA PRESTATION</u></b>	<b>16</b>
<b><u>6- EXERCICE DES DROITS ET DES LIBERTES INDIVIDUELS</u></b>	<b>17</b>
<b><u>7- PERSONNE DE CONFIANCE</u></b>	<b>20</b>
<b><u>8- RECOURS EN CAS DE LITIGE</u></b>	<b>21</b>

## 1- Dispositions générales

### **a) Objet du règlement**

Le présent règlement fixe les règles de fonctionnement du service en rappelant les droits, les devoirs et les garanties applicables :

- aux professionnels de la structure
- aux bénéficiaires de prestations chez Mél'Services.

### **b) Description du service et qualité des intervenants**

Mél'Services est un service d'aide et d'accompagnement à domicile non habilité à l'aide sociale.

Le service est toutefois autorisé par le département d'exercer auprès de personnes vulnérables, au titre de l'APA et de la PCH soit auprès de :

- Personnes-âgées
- Personnes en situation de handicap

Mél'Services intervient en mode prestataire ce qui signifie que tous les intervenants sont salariés de la structure.

**Situation** : Le bureau est situé au **Pôle-Santé, 204 Route de Romans, Le Château, 26390 HAUTERIVES**

**Horaires** : Le bureau est ouvert de 13h00 à 16h00 les mardi et jeudi après-midi (ou sur rendez-vous). En dehors de ces horaires, une permanence téléphonique est assurée **7j/7 de 8h00 à 20h00** au **07.83.71.16.86**.

Une procédure de gestion des messages téléphoniques est mise en place par le biais de notre répondeur. Le temps de réponse est adapté en fonction des demandes sans toutefois dépasser 24 heures.

Les prestations de Mél' Services concernent le soutien à domicile (ou à partir du domicile) des personnes accompagnées. Ce soutien vise :

-A préserver, restaurer ou maintenir l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne

-A maintenir ou à développer les cas échéant les activités sociales et les liens avec l'entourage, par des aides à la mobilité des personnes vulnérables en raison de leur âge, de leur handicap, de leur état de santé, de leur situation familiale, ou de difficultés temporaires.

L'ensemble des prestations s'inscrit dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré en amont, à partir d'une évaluation globale des besoins de la personne. Le programme (*contractuel cf. rubrique 3*) est ensuite mis en œuvre au quotidien (7j/7) entre 8h00 et 20h00 selon le planning prédéfini.

Mél'Services peut aussi proposer les services suivants :

- ✓ Entretien du logement
- ✓ Jardinage/bricolage
- ✓ Assistance administrative
- ✓ Soins et promenades des animaux de compagnie pour les personnes dépendantes
- ✓ Accompagnement des personnes présentant une invalidité temporaire.

Ces prestations ciblées sont alors réalisées par des aides à domicile spécifiques (selon les cas en présence, auxiliaires de vie sociale, accompagnants éducatifs et sociaux, assistantes -ménagères, agents d'entretien de petits travaux de bricolage et/ou de jardinage).

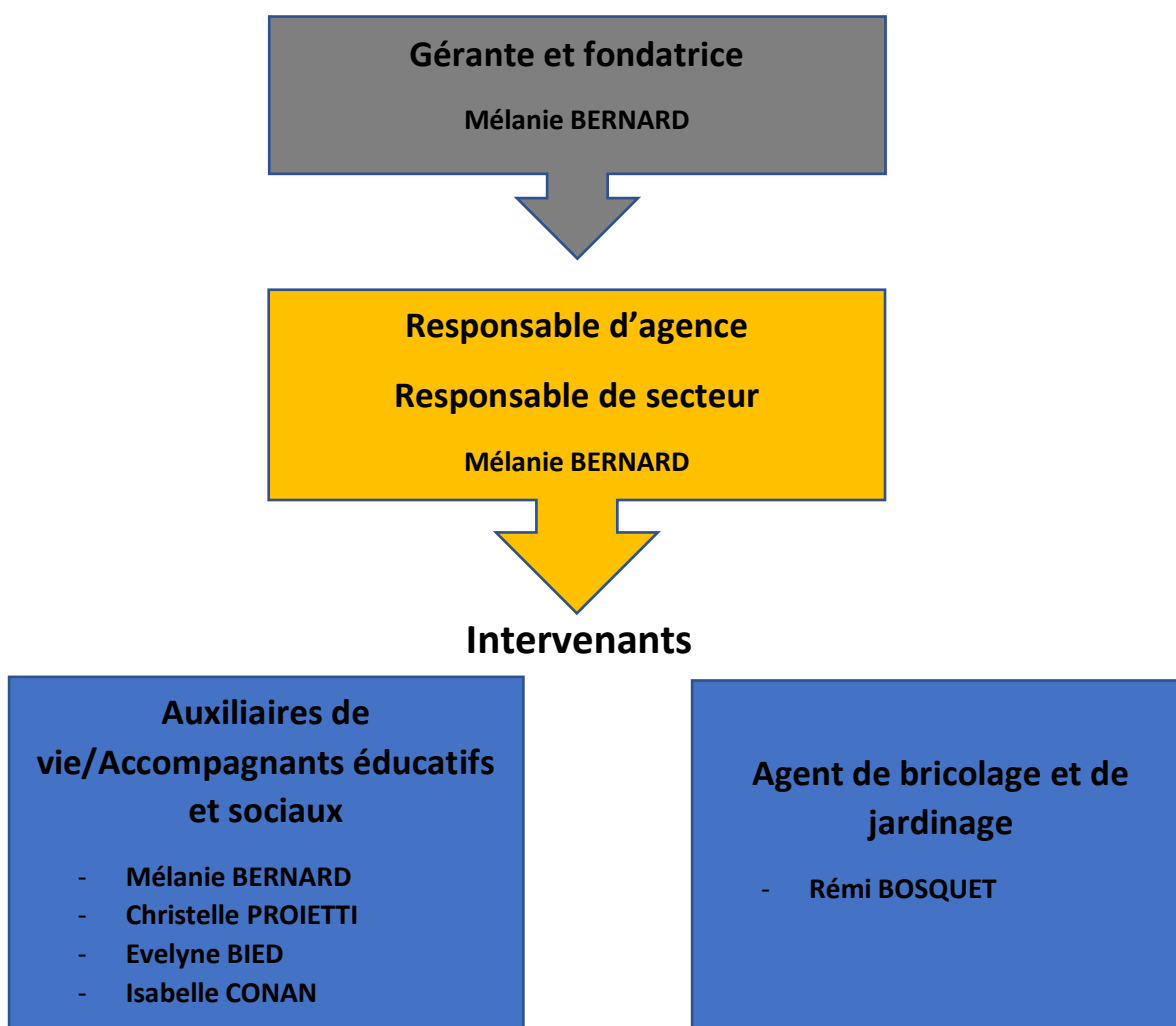
### ***c) Territoire d'intervention***

Il couvre les communes listées ci-après :

Arthémonay, Bathernay, Bren, Charmes sur l'Herbasse, Châteauneuf-De-Galaure, Chantemerle les blés, Chavannes, Claveyson, Clérieux, Crépol, Epinouze, Fay le clos, Génissieux, Hauterives, La Motte de Galaure, Lapeyrouse-Mornay, Le Grand-Serre, Lens-Lestang, Manthes, Margès, Marsaz, Mercurool-Veaunes, Miribel, Mureils, Montchenu, Montrigaud, Moras en Valloire, Peyrins, Ratières, St Avit, St Bardoux, St Barthélémy-de-vals, St Christophe et le Larris, St Donat sur l'Herbasse, St Martin d'Aout, St Uze, St Sorlin en Valloire, Tersanne.

### ***d) Organigramme du service***

Dans tous les cas, votre référente est : **Mélanie BERNARD, responsable d'agence.**



## 2- Dispositions concernant les prestations à domicile

### *a) Rôle et missions des auxiliaires de vie*

Dans le respect de la convention collective nationale des entreprises de service à la personne du 20 décembre 2012, et du référentiel professionnel, l'auxiliaire de vie peut réaliser les tâches suivantes :

- Accompagner une personne dans la réalisation des tâches quotidiennes
- Accompagner une personne dont l'autonomie est altérée : Aide à la mobilisation, Aide aux levers, aide aux couchers, mise en place des barrières d'un lit médicalisé si prescription médicale, aides aux fonctions d'élimination, habillage/déshabillage, etc.)
- Accompagner une tierce personne (infirmier(e) ou autre) dans la réalisation des actes d'hygiène pour le compte d'une personne dont l'autonomie est altérée.
- Accompagner la réalisation des actes d'hygiène de vie d'une personne en perte d'autonomie : L'AVS peut aider une personne à faire sa toilette en lui préparant le matériel, en l'aidant à faire des parties du corps difficilement accessibles (dos, pieds, shampoing par exemple). Elle peut également effectuer le rasage de la personne avec un rasoir électrique de préférence.
- Accompagner une personne dans la prise de médicaments ou la prise de température : Concernant la prise de traitement médicamenteux, le rôle de l'AVS consiste à présenter à la personne les médicaments **préparés à l'avance** par l'infirmier(e), accompagnés d'un verre d'eau, cuillère adaptée si besoin. Elle peut, instiller des gouttes oculaires ou nasales, ou préparer des sirops. L'accord du seul médecin traitant signifié par la mention "acte de la vie courante" sur l'ordonnance doit être clairement stipulé, ainsi que les noms des produits, des doses et les moments de la prise.
- Entretien des espaces (effectuer la vaisselle, mettre une lessive en route, étendre le linge, nettoyer les sols et les surfaces, repasser, nettoyer les vitres, le tout dans la limite des lieux de vie)
- Effectuer les courses
- Effectuer des tâches administratives simples
- Accompagner une personne dans la prise de son repas
- Accompagner une personne dans ses sorties en toute sécurité
- Préparer des repas simples ou spécifiques
- Accompagner une personne dans des activités de vie sociale et relationnelle

**L'auxiliaire de vie est un métier de la filière sociale et non de la filière soignante. Il est utile de rappeler ce point car il est fréquemment demandé aux AVS d'effectuer des actes ou gestes relevant de la compétence de personnels soignants.**

**Ainsi une auxiliaire de vie sociale ne peut pas (liste non exhaustive) :**

- ✓ Réaliser seule et sans la présence de l'infirmière une toilette complète qui fait l'objet d'une prescription médicale
- ✓ Réaliser la toilette complète d'une personne confinée dans un lit ou dans un fauteuil
- ✓ Préparer les médicaments
- ✓ Poser des bandes de contention
- ✓ Réaliser une aspiration trachéale
- ✓ Effectuer des lavements évacuateur (type Normacol, microlax, etc.)
- ✓ Effectuer une manucure ou pédicure
- ✓ Effectuer un soin de bouche
- ✓ Effectuer le changement d'une poche à urine
- ✓ Effectuer une toilette intime avec port de sonde urinaire
- ✓ Effectuer la pose et la dépose d'un étui pénien (pénilex)
- ✓ Effectuer la pose de dispositifs transcutanés (patch)
- ✓ Administrer des suppositoires, crèmes ou pommades
- ✓ Effectuer la pose, la dépose ou la modification du débit d'une perfusion
- ✓ Effectuer le soin d'une plaie
- ✓ Effectuer le changement d'une poche de stomie

### ***b) Rôles et missions des assistantes ménagères***

Dans le respect de la convention collective nationale des entreprises de service à la personne du 20 décembre 2012, l'assistante ménagère peut :

- ✓ Nettoyer, entretenir, désinfecter les voilages et les rideaux selon leur nature.
- ✓ Soigner les plantes d'intérieur selon les consignes
- ✓ Passer l'aspirateur sur la literie, désinfecter la literie
- ✓ Trier, identifier les modalités d'entretien du linge, détacher le linge.
- ✓ Laver le linge délicat

- ✓ Utiliser le lave-linge et le sèche-linge selon les programmes
- ✓ Repasser, plier et ranger le linge délicat
- ✓ Effectuer des travaux simples de couture
- ✓ Effectuer les courses selon les repas prévus, le budget alloué, les consignes et rendre compte
- ✓ Ranger et conditionner les produits achetés dans les contenants appropriés
- ✓ Apporter et rechercher le linge au pressing selon les consignes
- ✓ Nettoyer, entretenir, désinfecter les espaces et les sols (intérieurs et extérieurs), les sanitaires, les meubles, équipements et appareils ménagers
- ✓ Changer le linge de lit
- ✓ Repasser, plier et ranger le linge courant
- ✓ Etendre le linge
- ✓ Dresser le couvert
- ✓ Préparer un repas simple
- ✓ Laver, ranger la vaisselle et le matériel de cuisine
- ✓ Effectuer les courses à partir d'une liste définie.

**L'assistante ménagère ne peut pas réaliser des tâches lourdes d'entretien du logement tels que : Déplacement de meubles lourds et volumineux, nettoyage des caves, greniers, ce qui n'est pas à hauteur d'homme (murs, plafonds, armoires, vitres...). Monter sur une échelle. Tout ce qui est à l'extérieur du domicile (dépendances, jardin...).**

### ***c) Rôle et missions de l'agent de bricolage et de jardinage***

Dans le respect de la convention collective nationale des entreprises de service à la personne du 20 décembre 2012, et de la réglementation en vigueur, l'agent d'entretien de petits travaux de bricolage et de jardinage peut :

- ✓ Effectuer des petits travaux de bricolage à l'intérieur et à l'extérieur
- ✓ Petits travaux d'aménagement
- ✓ Petits travaux d'entretien : fixer une étagère, poser un lustre ou des rideaux, monter des petits meubles livrés en kit, installer des équipements de sécurité tels qu'avertisseurs de fumée, barres d'appui, remplacer un joint
- ✓ Tonte
- ✓ Désherbage
- ✓ Débroussaillage
- ✓ Taille et entretien des espace en vue de les rendre propres et accueillants



- ✓ Nettoyage des abords des espaces verts (portail, mobilier extérieur)
- ✓ Nettoyage de bassin, piscine ou autres pièces d'eau ornementales
- ✓ Ramassage de fruits et légumes, entretien du potage

La prestation d'enlèvement des déchets occasionnés par la prestation de petit jardinage est incluse dans cette activité.

**d) Interdictions et obligations communes à l'ensemble du personnel**

<b><u>Le personnel a interdiction de :</u></b>	<b><u>Le personnel a obligation de :</u></b>
<p>-Recevoir du bénéficiaire une quelconque rémunération ou gratification, d'accepter en dépôt des sommes d'argent, valeurs, objets, ainsi que les clefs du logement en cas d'absence temporaire ou départ.</p> <p>Il est également interdit de solliciter un prêt quelconque auprès du bénéficiaire, de réaliser à son profit et grâce à sa fonction tout acte d'engagement, de donation, d'assurance-vie, de cession, d'hébergement à titre gratuit ou tout autre accord.</p> <p>- Venir au domicile du bénéficiaire accompagné d'une personne étrangère à l'entreprise Mél'Services</p> <p>-Maltraiter, manquer de respect et de courtoisie au bénéficiaire</p> <p>-Divulguer des informations sur l'état de santé, l'identité, du bénéficiaire à toute personne étrangère à l'entreprise Mél'Services</p>	<p>-Se présenter et présenter son badge au bénéficiaire à chaque nouvelle intervention et venir en tenue de travail adaptée (blouse fournie par Mél'Services)</p> <p>-Se montrer respectueux, bienveillant, et à l'écoute des besoins du bénéficiaire</p> <p>-Respecter la confidentialité des informations reçues</p> <p>-Signaler tout acte de maltraitance à l'entreprise Mél'Services dès qu'elle en a connaissance</p> <p>-Signaler tout conflit susceptible de nuire à la bonne qualité de l'intervention</p>

### 3- Organisation de l'intervention

#### a) Dispositions contractuelles

***Si vous êtes au moment de la demande de la prise en charge, déjà bénéficiaire de financements publics, la visite au domicile du client par le SAAD est effectuée sans délai.***

***Si vous n'êtes pas, au moment de la demande de prise en charge, bénéficiaire de financements publics, la visite à domicile sera effectuée par le SAAD dans un délai de 8 jours suivant la notification d'attribution de l'APA ou de la PCH.***

Avant toute prise en charge, et après avoir effectué une visite au domicile du bénéficiaire pour l'analyse de ses besoins, nous vous remettons :

- Un devis gratuit (valable 3 mois après la date d'édition)
- Un livret d'accueil
- Le présent règlement de fonctionnement
- Les conditions générales de services
- Une grille tarifaire
- Une plaquette des aides financières existantes

La mise en place de l'intervention fait l'objet d'un contrat/document individuel de prise en charge (DIPEC), entre le bénéficiaire et l'entreprise Mél'Services.

A chaque document individuel de prise en charge est annexé **le Projet individualisé d'aide et d'accompagnement.**

Ce contrat/DIPEC, précise :

- La durée,
- La fréquence
- Le type
- Le prix de la prestation

Ces éléments sont réactualisés chaque année. Toute modification du contrat fait l'objet d'un avenant. Dans le cadre du contrat il est prévu :

- Un planning d'intervention remis au bénéficiaire tous les mois. Il indique les dates, les heures d'intervention et le nom de l'intervenant. Aucune modification du planning d'intervention ne peut avoir lieu sans l'accord de Mél'Services.
- Pour les prestations régulières, un cahier de liaison mis au domicile de l'utilisateur. Il permet de planifier les tâches à effectuer, de transmettre les informations importantes et de faciliter les remplacements. L'aide à domicile doit le remplir quotidiennement. Il doit être remis au service une fois terminé.
- Que soit établie une fiche de déplacements donnant lieu à la facturation des frais kilométriques, si l'intervenant est amené, avec sa propre voiture ou celle de Mél'Services, à accompagner le bénéficiaire dans ses déplacements à l'extérieur (courses, rendez-vous...). Cette fiche est présente dans le cahier de liaison du bénéficiaire.
- Que chaque salarié fasse signer au bénéficiaire une fiche d'intervention pour chacune des vacations réalisées. Par sa signature, le bénéficiaire atteste que l'aide à domicile a bien accompli son travail durant les heures indiquées sur la feuille. Cette fiche est présente dans le cahier de liaison du bénéficiaire. Ou, permettre à l'intervenant de procéder à l'appel au serveur vocal interactif DOMIPHONE (télégestion) en début et en fin d'intervention.
- Que tout achat effectué pour le compte du bénéficiaire et avec l'argent du bénéficiaire soit consigné par écrit sur une fiche mensuelle de dépenses, prévue à cet effet. Cette fiche sera à remplir systématiquement en indiquant : Le mode de règlement utilisé (chèque, espèces, carte-bleue), le montant initial mis à disposition par le bénéficiaire et le montant dépensé, la date de l'achat ainsi que la dénomination de la dépense (exemple : courses, pressing, etc.). Cette fiche sera remise au service à chaque fin de mois. Elle sera signée par les deux parties.
- Que les auxiliaires de vie fassent remonter toutes les informations nécessaires au bon suivi du bénéficiaire lors de la réunion mensuelle du service.

- Qu'une évaluation au domicile du bénéficiaire soit réalisée au minimum une fois par an ainsi que des visites régulières de la part de Mélanie BERNARD, Gérante de Mél'Services, tout au long de l'année.
- Un questionnaire de satisfaction sera remis au bénéficiaire une fois par an.

Au départ de toute nouvelle prise en charge (APA/PCH), l'intervenant vous sera présenté par le service.

Lors de l'arrivée d'un nouvel intervenant dans le service, et afin qu'il puisse prendre en compte les spécificités de la prise en charge, Mél'Services peut mettre en place une intervention en binôme. Le bénéficiaire se verra donc accompagné par 2 intervenants (l'habituel et le nouveau), sur un seul et même temps d'intervention.

Dans tous les cas, le ou les intervenants seront identifiables par une blouse appartenant au service.

### ***b) Gestion des absences de l'intervenant***

- Le bénéficiaire devra signaler au service tout décalage, retard important ou absence inopinée de l'intervenant afin que Mél'Services puisse mettre en place la procédure de remplacement d'urgence.
- En cas d'absence de l'intervenant, et dans le cas de personnes accompagnées nécessitant un accompagnement continu pour leur maintien à domicile, le remplacement est organisé sans délai.
- En cas d'intempéries (Fortes chutes de neige, verglas, canicule...), les modalités d'interventions peuvent être revues. Mél'Services s'engage toutefois à tout mettre en œuvre pour assurer les interventions auprès des personnes fragiles (personnes-âgées/handicap). Néanmoins, les personnes les plus isolées, qui ne peuvent être accompagnées par leurs proches/familles, restent, durant ces situations exceptionnelles, la priorité du service. Dans ce contexte, en cas d'annulation d'une intervention par le service, cette dernière ne sera pas soumise à facturation.

### ***c) Gestion de l'absence du bénéficiaire***

- En cas d'absence à son domicile ou de demande d'annulation d'une prestation, le bénéficiaire doit avertir le service 48 heures minimum avant le début de l'intervention prévue.  
Dans le cas contraire, les heures resteront soumises à facturation aux taux plein en vigueur.
  
- Si le service n'est pas informé de l'absence d'un bénéficiaire alors qu'une aide à domicile se présente, après avoir tenté de joindre la famille ou les autres personnes identifiées en tant que personnes à prévenir et cela sans succès, les services d'urgence (pompiers) sont appelés.  
Les frais matériels de cette intervention sont à la charge du bénéficiaire.
  
- En cas d'hospitalisation, la prise en charge est suspendue jusqu'au retour à domicile.
  
- En cas de retour d'hospitalisation, le service doit être tenu informé du retour au domicile du bénéficiaire le plus rapidement possible. L'aide à domicile sera remise en place dès que l'information sera portée à la connaissance du service.

### ***d) Durée des interventions***

Les interventions au domicile du bénéficiaire pour les actes essentiels de la vie sont, hors temps de trajet, d'une durée minimale d'1 heure.

## 4- Obligations du bénéficiaire

### **a) Matériel**

Le bénéficiaire doit mettre à disposition des intervenants le matériel nécessaire au bon déroulement de la prestation : Balai, seau, aspirateur, serpillère, chiffons, produits ménagers etc.

Le matériel de transfert (Lève- personne, verticalisateur, chaise-pot, etc.) doit être en bon état de fonctionnement.

Les protections d'incontinence sont à la charge du bénéficiaire (parfois intégrées dans le plan d'aide APA) et il n'appartient en aucun cas au service de les fournir.

Le service met à disposition des gants à usage unique pour l'ensemble de son personnel.

### **b) Respect de l'intervenant**

Pour rappel, Méli'Services intervenant en qualité de prestataire, les intervenants sont donc salariés de la structure. En tout état de cause, il est donc formellement interdit au bénéficiaire de mettre en œuvre tout type de mesure disciplinaire à l'encontre de l'intervenant. En qualité d'employeur, Méli'Services est seule responsable de la mise en œuvre du droit disciplinaire envers ses salariés. Dans ces conditions :

- Le bénéficiaire se doit de respecter l'intervenant. Pour rappel, tout fait de violence sur autrui est passible de condamnations énoncées au code pénal et susceptible d'entraîner des procédures administratives, de police ou de justice.
- Tout animal au caractère dangereux et présentant un risque pour le salarié en intervention doit être mis hors d'état de nuire (attaché, muselé ou éloigné de la zone d'intervention). De plus, une copie du carnet de vaccination à jour établi par un service vétérinaire doit être

remis à Mél'Services avant le début de l'intervention. Toute violence exercée par l'animal envers l'intervenant engage la responsabilité pleine et entière du bénéficiaire.

- En cas de litige avec l'intervenant, le bénéficiaire en informe rapidement le service.

### c) Acquittement de la facture

- La facturation est établie sur la base des feuilles de vacation signées ou sur la base du relevé mensuel DOMIPHONE.
- Une facture mensuelle est établie et adressée au Bénéficiaire ou son Représentant **entre le 1 et le 10 du mois suivant les interventions réalisées.**
- Le bénéficiaire s'engage à régler ses factures dès réception ; par espèce, par chèque à l'ordre de **Mél'Services**, par prélèvement automatique si le client a souscrit au service de l'avance immédiate, ou par virement bancaire ou postal. En cas de paiement par l'organisme payeur, les factures seront directement envoyées à celui-ci pour paiement de leur part à charge.
- Les retards font l'objet de relance pour paiement immédiat. En cas de défaut caractérisé de règlement, Mél'Services se réserve le droit de suspendre sans délai et sans préavis le contrat de prestations voire de mettre fin à toute relation contractuelle. Une procédure de recouvrement pourra être mise en place.

**En cas d'interruption de la prise en charge par l'organisme financeur, les heures effectuées dans l'intervalle de l'acceptation du renouvellement sont facturées à la charge du bénéficiaire au taux plein en vigueur.  
En cas de rejet de l'organisme financeur d'une première demande ou d'un renouvellement, les heures effectuées sont facturées au bénéficiaire au taux plein en vigueur.**

## 5- Fin de la prestation

L'intervention de l'aide à domicile cesse en cas de :

- Déménagement du bénéficiaire en dehors de la zone d'intervention de Mél'Services
- Sur demande écrite du bénéficiaire dans le respect d'un délai de préavis de 30 jours
- Entrée en établissement spécialisé (EHPAD par exemple)
- Non-respect des termes du contrat individuel de prise en charge, du règlement de fonctionnement (un préavis d'un mois est accordé après notification par LRAR)
- Décès du bénéficiaire



## 6- Exercice des droits et des libertés individuels

### *Article L311-3 du code de l'action social et des familles*

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, 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 s'il s'agit d'un mineur ou, s'il s'agit d'un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne, de la personne chargée de cette mesure, qui tient compte de l'avis de la personne protégée, 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 de la personne prise en charge à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne. Cette

personne bénéficie de l'aide de son représentant légal, s'il s'agit d'un mineur ou, s'il s'agit d'un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique à la personne qui n'est pas apte à exprimer sa volonté, de la personne chargée de cette mesure, qui tient compte de son avis.

*Conformément à l'article 46 de l'ordonnance n° 2020-232 du 11 mars 2020, ces dispositions entrent en vigueur à une date fixée par décret en Conseil d'Etat et au plus tard le 1er octobre 2020.*

*Elle est applicable aux mesures de protection juridique en cours au jour de son entrée en vigueur et aux situations dans lesquelles aucune décision n'a été prise au jour de son entrée en vigueur.*

## 7- Personne de confiance

Toute personne accompagnée a la possibilité de recourir à une personne de confiance au cas où elle rencontrerait des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits ou, si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches

### **Article L311-5-1 du code de l'action social et des familles**

Lors de toute prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance dans les conditions définies au premier alinéa de [l'article L. 1111-6](#) du code de la santé publique. Cette désignation est valable sans limitation de durée, à moins que la personne n'en dispose autrement. Lors de cette désignation, la personne accueillie peut indiquer expressément, dans le respect des conditions prévues au même [article L. 1111-6](#), que cette personne de confiance exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée audit [article L. 1111-6](#), selon les modalités précisées par le même code.

La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits.

Si la personne le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lorsqu'une mesure de protection judiciaire est ordonnée et que le juge ou le conseil de famille, s'il a été constitué, autorise la personne chargée de la protection à représenter ou à assister le majeur pour les actes relatifs à sa personne en application du deuxième alinéa de [l'article 459](#) du code civil, la désignation de la personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille, s'il est constitué, ou à défaut du juge des tutelles. Lorsque la personne de confiance est désignée antérieurement au prononcé d'une telle mesure de protection judiciaire, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut soit confirmer sa mission, soit la révoquer.

**Mél'Services fournit lors de toute demande de prise en charge, le formulaire « La personne de confiance » élaboré par la Haute autorité de santé.**

## 8- Recours en cas de litige

### Recours en cas de litige

- Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'ANM Consommation soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com).
- En tant qu'usager du système de santé, vous pouvez saisir le pôle usagers-réclamations de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes pour tout problème de prise en charge ou pour toute question liée à votre santé quotidienne.

Vous devez adresser votre réclamation :

Par mail : [ars-ara-reclamations@ars.sante.fr](mailto:ars-ara-reclamations@ars.sante.fr)

Ou par courrier :

ARS Auvergne-Rhône-Alpes  
Direction inspection, justice et usagers  
Pôle usagers-réclamations  
241 rue Garibaldi  
CS 93383  
69418 LYON Cedex 03

- Recours à une personne qualifiée :  
**Article L. 311- 5 du code de l'action social et des familles :**

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal s'il s'agit d'un mineur peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le

département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental.

Si la personne prise en charge est un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation et qu'elle n'a pas fait appel à une personne qualifiée, cette décision peut être prise par la personne chargée de la mesure de protection.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé, à son représentant légal ou à la personne chargée de la mesure de protection juridique dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

**Pour contacter les référents "Personne qualifiée" de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes** : Référent Drôme : 04 26 20 91 58

Ci-joint la Liste des personnes qualifiées de la Drôme



Le Directeur général,



La Préfète,



La Présidente du Conseil  
Départemental,

## ARRÊTÉ

ARS n° 2022-05-0103

Département n° 22\_DS\_0424

### **Portant désignation des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles**

**Vu** le code de l'action sociale et des familles et notamment les articles L.311-5 ; R.311-1 et R.311-2

Le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes,  
La Présidente du Conseil Départemental de la Drôme,  
La Préfète du département de la Drôme

## **DECIDENT**

Article 1 : la liste des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles est arrêtée comme suit :

M. BRUN Christian,	Président de la conférence régionale de la santé et de l'autonomie d'Auvergne-Rhône-Alpes
M. GILOTIN Jean-Pierre	Ancien directeur d'établissements médico-sociaux
M. GRANGIER Jean-Claude,	Ancien chef de service personnes âgées – conseil général de la Drôme
M. LOUVET Philippe,	Ancien directeur général de l'association Clair Soleil
Mme REVERBEL Sylvie	Présidente UDAF de la Drôme
M. SISA José	Président de C3DH Citoyenneté - Défense - Handicap

**Article 2** : cette liste sera actualisée par un arrêté établi conjointement par le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes, la Présidente du Conseil Départemental de la Drôme et la Préfète de la Drôme.

**Article 3** : la liste des personnes qualifiées est transmise, à chaque modification, aux établissements et services sociaux et médico-sociaux autorisés, par le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé, par la Présidente du Conseil Départemental de la Drôme et la Préfète de la Drôme qui doivent informer par tous moyens, les personnes accueillies dans ces structures.

**Article 4** : le présent arrêté est susceptible d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif, le délai de recours est de deux mois à compter de sa notification pour les intéressés, ou à compter de sa publication au recueil des actes administratifs pour les tiers. Le tribunal administratif peut être également saisi par l'application Informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site Internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).

Conformément aux articles L.6122-10-1 et R.6122-42 du code de la santé publique, le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours hiérarchique auprès du ministre chargé de la santé dans un délai de deux mois à compter de sa notification au promoteur. Le recours hiérarchique ne constitue pas un préalable obligatoire au recours contentieux

**Article 5** : le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé, la Présidente du Conseil Départemental de la Drôme et la Préfète de la Drôme sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié dans le recueil des actes administratifs de la préfecture et du département de la Drôme.

Fait à Lyon, le 14 DEC. 2022

Le Directeur général  
de l'ARS Auvergne-Rhône-  
Alpes,

La Préfète de la Drôme,

La Présidente du Conseil  
Départemental de la Drôme,

Le Directeur Général  
de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes

Jean-Yves GRALL  
Docteur Jean-Yves GRALL

Elodie DEGIOVANNI

Marie-Pierre MOUTON

## LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES COORDONNEES

Nom – Prénom	Titre, association	Adresse mail	Commune de résidence
BRUN Christian	Président CRSA ARA	christian.brun4@me.com	MONTELIER
GILOTIN Jean-Pierre	Ancien directeur de pôle d'établissements	jpgdie@orange.fr	DIE
GRANGIER Jean-Claude	Ancien chef de service personnes âgées – CG de Drôme	grangier@yahoo.fr	ST-MARCEL-LES-VALENCE
LOUVET Philippe	Ancien directeur général Clair Soleil	louvetph@orange.fr	MARSANNE
REVERBEL Sylvie	Présidente de l'UDAF de la Drôme	sylvieverbel@orange.fr	VALENCE
SISA José	Informaticien au CNPE de TRICASTIN Président de C3DH Citoyenneté - Défense - Handicap	jose6a@gmail.com	PIERRELATTE



