

DOCUMENT

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Informations documentaires	
Référence	Vivéo-CHARTÉ-DL-001
Version	2.1 — Validée
Date de création	10/03/2004
Date de mise à jour	15/10/2025
Rédacteur	Bruno BASSET — Directeur
Validé par	Bruno BASSET — Directeur
Statut	Validé

Préambule

La présente charte est établie conformément aux dispositions de l'article L.311-4 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) et à l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Elle s'applique à toute personne accompagnée par Vivéo Toulouse, service autonomie à domicile (SAD) autorisé par le Conseil Départemental de la Haute-Garonne (N° FINESS 310030622).

Elle est remise à chaque bénéficiaire lors de son admission, annexée au livret d'accueil, et fait l'objet d'un affichage dans les locaux du service, conformément aux obligations légales. Une version Facile à lire et à comprendre (FALC) est disponible sur demande, conformément à la stratégie nationale de lutte contre les maltraitances 2024-2027 de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS).

Le référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé (HAS) pour les ESSMS fait du respect effectif des droits et libertés des personnes accompagnées un critère impératif de qualité (chapitre 2, objectif 2 du référentiel HAS ESSMS). La présente charte est un document vivant, approprié par l'ensemble des professionnels de Vivéo Toulouse et intégré aux pratiques quotidiennes.

ARTICLE 1 — Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son identité de genre, 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.

Vivéo Toulouse s'engage à garantir ce principe à chaque étape de l'accompagnement, de l'évaluation initiale des besoins à la fin de la prise en charge.

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.

Cet accompagnement est formalisé dans un Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA), élaboré avec la participation active de la personne concernée ou, le cas échéant, de son représentant légal. Le PPA est révisé régulièrement et à chaque fois que l'évolution de la situation le justifie.

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 du service. 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.

Vivéo Toulouse s'engage à adapter les supports d'information aux capacités de compréhension de chaque personne, notamment en ayant recours, si nécessaire, à des supports simplifiés ou à des formats FALC (Facile à lire et à comprendre).

ARTICLE 4 — Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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

- La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre d'un service à son domicile.
- 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 Personnalisé d'Accompagnement (PPA) qui la concerne lui est garanti.
- La personne peut désigner une personne de confiance, dans les conditions prévues à l'article L.311-5-1 du CASF, tel que renforcé par la loi n°2024-317 du 8 avril 2024. Cette désignation est formalisée par écrit et cosignée par la personne désignée ; elle est valable sans limitation de durée, révocable et révisable à tout moment. La personne de confiance peut accompagner la personne dans ses démarches, l'aider dans ses décisions et être consultée lorsque la personne n'est plus en état d'exprimer sa volonté.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son état, ce choix ou ce consentement est exercé par le représentant légal ou, à défaut, par la personne de confiance désignée.

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.

Dans le respect du Projet Personnalisé d'Accompagnement 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 adapté.

Conformément à la loi n°2024-317 du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie, le dispositif de prévention et de lutte contre les maltraitances est renforcé. Une cellule départementale de recueil, de suivi et de traitement des signalements de maltraitance est mise en place dans chaque département (art. L.119-1-1 du CASF). Tout acte de maltraitance avéré ou suspecté fait l'objet d'un signalement immédiat, conformément à la procédure interne Vivéo de gestion des événements indésirables (Vivéo-PROC-EI-001).

Vivéo Toulouse s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour prévenir toute forme de maltraitance — physique, psychologique, financière ou par négligence — et à former régulièrement ses intervenants à la bientraitance.

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 protection juridique, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. À cet égard, les relations avec la société et l'entourage sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne accompagnée peut, pendant la durée de son accompagnement, 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 accompagnée doit être facilité avec son accord par le service, dans le respect du Projet Personnalisé d'Accompagnement et des décisions de justice.

Vivéo Toulouse prend en compte la prévention de l'isolement social comme une dimension à part entière de l'accompagnement, en lien avec les dispositifs territoriaux existants.

ARTICLE 10 — Droit à l'exercice des droits civiques

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

ARTICLE 11 — Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions du service. 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 du service.

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.

Vivéo Toulouse veille à ce que chaque intervention se déroule dans le respect absolu de la pudeur et de l'intimité de la personne accompagnée, conformément aux recommandations de la Haute Autorité de Santé en matière de bientraitance.

Voies de recours et personnes ressources

Toute personne accompagnée ou son représentant légal peut faire appel aux dispositifs suivants en cas de difficultés :

- Le directeur de Vivéo Toulouse — Bruno BASSET — joignable au 05 62 48 13 41 ou par courriel à contact@viveo-services.com.
- Une personne qualifiée, dont les coordonnées figurent dans le livret d'accueil, habilitée à aider à faire valoir les droits des personnes accueillies (art. L.311-5 du CASF).
- La cellule départementale de recueil et de traitement des signalements de maltraitance du Conseil Départemental de la Haute-Garonne (art. L.119-1-1 du CASF, loi n°2024-317 du 8 avril 2024).
- Le Défenseur des droits, pour toute discrimination ou violation des droits fondamentaux.

Références réglementaires

- Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale — CASF art. L.311-4
- Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV), art. 27
- Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 — Cahier des charges des Services Autonomie à Domicile (SAD)
- Loi n°2024-317 du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie

- Décret n°2024-166 du 29 février 2024 relatif au projet d'établissement ou de service des ESSMS
- Référentiel d'évaluation HAS des ESSMS — chapitre 2, objectif 2 (critère impératif)
- Stratégie nationale de lutte contre les maltraitances 2024-2027 (DGCS)

Document Vivéo Toulouse — Confidentiel. Cette charte est remise à chaque bénéficiaire lors de son admission et fait l'objet d'un affichage dans les locaux du service. Une version Facile à lire et à comprendre (FALC) est disponible sur demande auprès du directeur.