

# CHARTRE DE L'USAGER

Charte de l'usager du CLIC Métropole Nord Ouest



**Renseignements et informations** : Monsieur Olivier MILOWSKI, Directeur, CLIC Métropole Nord Ouest,  
100 rue du Général Leclerc 59350 SAINT ANDRE - Téléphone : 03.20.51.60.83 - Email :  
[clicmetropolenordouest@orange.fr](mailto:clicmetropolenordouest@orange.fr) - Site Internet : [www.clicmetropolenordouest.fr](http://www.clicmetropolenordouest.fr)

Lors de la création du CLIC Métropole Nord Ouest, les partenaires locaux ont déterminé les principes auxquels le futur dispositif de coordination gérontologique devra répondre. Ces principes ont été formalisés par une **charte de l'usager**.

Ces principes sont en fait les **valeurs** sur lesquelles il y a **consensus** entre les partenaires locaux du territoire. Ce sont elles qui dans tous les cas fondent l'action du dispositif, elles sur lesquelles on peut s'appuyer en cas de crise.

**Objectif**: « Passer de la protection de la personne fragile à la reconnaissance d'un usager citoyen »

### **Article 1<sup>er</sup> – Principe de non-discrimination**

Le dispositif de coordination gérontologique mis en place est gratuit.

Il est accessible sans considération de revenus, ni de critères de santé ou de dépendance, à toutes les Personnes Agées du territoire des communes appartenant au SIVOM Alliance Nord Ouest (communes de Lambersart, Lompret, Marquette Lez Lille, Pérenchies, Quesnoy Sur Deûle, Saint André, Verlinghem et Wambrechies).

### **Article 2 – Droit à l'information**

Les Personnes Agées du territoire du SIVOM Alliance Nord Ouest ont le droit à une information claire, compréhensible et adaptée à la prise en charge ou à l'accompagnement demandé.

Elles ont également le droit à une information sur leurs droits, sur l'organisation et le fonctionnement du dispositif mis en place et sur les réponses apportées.

Cette information doit être accessible dans une logique de proximité et dans un principe d'égalité :

- Lieu unique situé sur la commune de Saint André.
- Numéro de téléphone unique.
- Guide des ressources (actualisé sur un Site Internet).
- Coopération étroite avec les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) du territoire et les élus de proximité ;
- Périodique d'information du CLIC Métropole Nord Ouest destiné aux professionnels et aux aidants du territoire.

### **Article 3 – Droit à un accompagnement adapté**

Les Personnes Agées du territoire du SIVOM Alliance Nord Ouest doivent se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à leurs attentes.

Cet accompagnement doit veiller à tenir compte de l'individu et de son environnement social.

En outre, Le CLIC Métropole Nord Ouest considère chaque situation comme unique et la Personne Agée comme un partenaire à part entière, au même titre que les professionnels et les administrations.

Le CLIC Métropole Nord Ouest veillera au principe d'égalité de toutes les Personnes Agées du territoire vis à vis de l'information et des réponses apportées par le dispositif (évaluation qualitative).

#### **Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la Personne Agée**

Le CLIC Métropole Nord Ouest considère la Personne Agée comme un partenaire à part entière, au même titre que les professionnels et les administrations.

La Personne Agée dispose donc du libre choix entre les solutions qui lui sont proposées dans le cadre du projet d'accompagnement qui est mis en place.

Le consentement éclairé de la Personne Agée doit être recherché, il semble donc essentiel de laisser à la Personne Agée concernée, le temps de s'exprimer et une marge de manœuvre permettant un ajustement personnel entre ses besoins, tel que les perçoivent les professionnels et leur entourage, et les alternatives qui s'offrent à elle, avec leurs limites.

Le CLIC Métropole Nord Ouest souhaite donc garantir aux Personnes Agées de son territoire d'intervention, le droit à la participation directe à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui peuvent les concerner.

Lorsque l'expression par la Personne Agée d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible, ce choix ou consentement éclairé peut être exercé par la famille ou le représentant légal, en sachant que la Personne Agée peut être accompagnée par la personne de son choix, dans ses démarches nécessitées par le projet d'accompagnement.

Le CLIC Métropole Nord Ouest souhaite donc proposer à ses usagers un contrat d'accompagnement expliquant notamment les droits et les devoirs de chacun dans la relation d'aide.

#### **Article 5 - Droit à la renonciation**

La Personne Agée peut à tout moment renoncer aux solutions d'accompagnement qui lui sont proposées ou en demander le changement dans le cadre des conditions prévues dans le contrat d'accompagnement.

#### **Article 6 - Droit au respect des liens familiaux et des liens sociaux**

La prise en charge ou l'accompagnement proposé par le CLIC Métropole Nord Ouest doit favoriser le maintien des liens familiaux et des liens sociaux dans le respect des souhaits de la Personne Agée et de la nature des solutions proposées.

En accord avec la Personne Agée, la participation de la famille et de l'entourage dans le projet d'accompagnement doit être favorisée.

## **Article 7 – Droit à la protection**

Le CLIC Métropole Nord Ouest garantit à la Personne Agée comme à ses représentants légaux et sa famille, le respect de la confidentialité des informations la concernant. L'équipe salariée du CLIC Métropole Nord Ouest est quant à elle soumise au secret professionnel.

## **Article 8 – Principe de prévention et de soutien**

Pour le CLIC Métropole Nord Ouest, il est important de comprendre que pour la Personne Agée aidée, le projet d'accompagnement n'est pertinent que s'il s'inscrit dans son projet personnel.

C'est à ce niveau que peut d'ailleurs être instaurée une réflexion sur la manière de répondre à l'évolution personnelle de chaque usager, et sur la limite des réponses apportées par le CLIC.

C'est dans ce contexte, que la notion de « professionnel référent » ou de « référent » peut prendre tout son sens et son utilité.

Quelque que soit le choix du référent (il peut être choisi par les intervenants ou la Personne Agée elle-même), celui-ci doit bénéficier de la confiance de la Personne Agée.

Enfin, lorsque la situation d'une Personne Agée fait craindre des évolutions difficiles, il est nécessaire que le CLIC Métropole Nord Ouest puisse instaurer un système d'alerte et de veille adapté, permettant aux différents acteurs engagés dans la situation de se rencontrer, de confronter leurs points de vue et de s'entendre pour agir de manière concertée.

## **Article 9 – Le respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le CLIC Métropole Nord Ouest garantit le respect de la dignité et de l'intégrité de chaque Personne Agée aidée.

Dans le cadre de l'élaboration et de la mise en place du projet d'accompagnement, le droit à l'intimité de chaque personne doit être également préservé.

\* \* \*