LIVRET D'ACCUEIL

DE L'ENFANT, DE L'ADOLESCENT ET DE SA FAMILLE

Centre
Médico-Psycho-Pédagogique
Saint-Michel

6, allée Joseph Récamier - 75015 Paris
01 45 30 03 06
cmpp.saintmichel@cerep-phymentin.org

www.cerep-phymentin.org



Directrice adjointe : Hélène MORISE-OSMAN

Pédopsychiatre : Servane Guibourgé

Psychologues : Stéphanie ARNAL-WIEST,
Gabrielle Lecharny, Joëlle NAGGAR,
Clotilde PERREVE, Cécile ROVIRE

Orthophonistes : Marie Darondel, Caroline MIÑANA

Psychomotriciens : Veronica BAPTISTA-RAMOS, Svein LE COURT

Cheffe de Bureau : Célia SIRIEIX

Secrétaire Médicale : Céline DOS SANTOS

Femme de ménage : Maria NEVES ABRANTES

Président de l'association
Bernard Golse

Directeur général
Grégory Magneron

CE LIVRET EST UN REPÈRE POUR VOUS ACCOMPAGNER TOUT AU LONG DE VOTRE PRISE EN CHARGE AU CMPP



Des informations à destination des parents



Des informations à destination des enfants

SOMMAIRE

- Nous contacter P.4
- Horaires et jours d'ouverture
- Comment venir ?
- A qui s'adresse le CMPP P.5
- Qui sommes-nous ? P.6
- Comment est régi le CMPP ?
- L'inscription au CMPP P.7
- Quels documents fournir ?
- Y a-t-il des frais à avancer ?
- Comment se passe la première venue ?
- L'entretien d'accueil
- Comment se déroule la prise en charge ? P.8
- Quels types de soins peuvent être proposés au CMPP ? P.9
- Le secret médical et professionnel
- Comment sont protégées les données ?
- Le principe de non-discrimination P.11
- Respect des cultures et des croyances
- Combien de temps est conservé le dossier médical ?
- Comment demander le dossier médical ? P.12
- Qui peut vous aider ? P.13
- Votre point de vue nous intéresse
- En notre absence et en cas d'urgence P.14

Glossaire P.15

Annexe 1 - Charte des droits et libertés de la personne accueillie P.16

Annexe 2 - Charte de la bientraitance et de la bienveillance – Association Cerep-Phymentin

Annexe 3 - Les personnes qualifiées

Nous contacter

Par téléphone : 01 45 30 03 06
Par mail : cmpp.saintmichel@cerep-phymentin.org

Horaires et jours d'ouverture

Le CMPP est ouvert environ 216 jours par an, du lundi au vendredi.
Accueil physique et téléphonique du secrétariat

- Lundi : 9h00-17h30
- Mardi : 8h30-17h30
- Mercredi : 8h30-17h00
- Jeudi : 8h30-17h00
- Vendredi : 8h30-17h00

Vacances scolaires

Le CMPP est ouvert en général la première semaine des vacances de Toussaint, d'hiver, de printemps.
Seules les consultations peuvent avoir lieu durant cette semaine.
Le CMPP est fermé durant toutes les vacances de Noël.
Il est fermé durant 6 semaines durant l'été.

Le samedi

Le CMPP est ouvert un samedi sur deux uniquement pour les séances de thérapie familiale.

Comment venir ?

CMPP Saint-Michel
6, Allée Joseph Récamier - 75015 PARIS
(Accès par le 31 rue Olivier de Serres, passer le portail gris et avancer dans l'allée pavée jusqu'au n°6)

Horaires et jours d'ouverture

Accès transports :

- Par le métro : L.12 station Convention
- Par le Bus : 62, 39,80,89
- Par le Tram : T2 Arrêt Porte de Versailles, T3A, arrêts Georges Brassens ou Porte de Versailles

NB : Nous ne disposons pas de parking pour se garer si vous venez en voiture.

A qui s'adresse le CMPP ?

Le CMPP Saint-Michel s'adresse aux enfants et adolescents de la naissance à 20 ans, accompagnés de leurs familles, qui rencontrent à un moment de leur vie des difficultés psychoaffectives, comportementales, psychosomatiques, de langage ou scolaires.

Les troubles peuvent être liés :

- Au langage
- Aux apprentissages
- A la gestion des émotions
- A l'alimentation
- Au comportement
- Aux relations avec les autres
- A l'attention
- Au sommeil

Qui sommes-nous ?

Le Centre Médico-Psycho-Pédagogique Saint-Michel fait partie des 11 établissements du Cerep-Phymentin, association reconnue d'utilité publique depuis 1975.

C'est est un lieu d'accueil, d'écoute, de prévention, de soins ambulatoires et d'orientation.

A la différence des professionnels en libéral, les professionnels du CMPP travaillent en équipe.

L'équipe pluridisciplinaire est composée de 14 professionnels qualifiés.
Ils mettent en commun leur expertise et leur expérience pour être au plus près des besoins des enfants et des adolescents.

Comment est régi le CMPP ?

Le CMPP Saint-Michel est régi par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Il est financé par l'assurance maladie. C'est la Haute Autorité de Santé (HAS) qui régit et définit la qualité des soins et accompagnements du CMPP.

L'Agence Régionale de Santé (ARS) est l'autorité de tarification et de contrôle du CMPP.

Depuis 2018, le CMPP, l'association Cerep-Phymentin et l'ARS, signent un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM), regroupant les établissements médico-sociaux de l'association. Ce contrat prévoit la tarification et les objectifs du CMPP pour 5 ans.

Un rapport d'activité obligatoire est transmis à l'ARS chaque année (statistiques, activité, bilan de l'année écoulée).

Dans un souci d'amélioration continue de la qualité de son accompagnement, le CMPP est soumis à une évaluation externe tous les 5 ans.

L'inscription au CMPP

Pour les patients non-inscrits :

Les délais de prise en charge au CMPP varient selon le nombre de demandes.
Il faut compter en moyenne 6 mois d'attente avant un premier rendez-vous de consultation.
L'équipe du CMPP s'efforce toutefois de vous répondre au mieux et dans les meilleurs délais.
L'inscription sur la liste d'attente peut se faire par téléphone ou au CMPP, dans tous les cas avec les parents/responsables légaux.
Des informations administratives seront demandées aux parents ainsi que le motif de consultation au CMPP et le nom du service adresseur le cas échéant.
Lorsqu'un rendez-vous est possible, les secrétaires vous recontactent par téléphone et s'assurent que vous êtes toujours dans la démarche de soin. Un rendez-vous vous est alors proposé avec un pédopsychiatre ou un psychologue consultant.
Un courrier de confirmation de rendez-vous est envoyé, ainsi qu'une plaquette de présentation du CMPP.
Votre dossier patient informatisé est alors constitué.

Quels documents fournir ?

Tous les documents qui pourront être utiles à la consultation : comptes-rendus, bilans de suivi actuels ou antérieurs, carnet de santé, courrier d'adressage s'il y a lieu du médecin traitant, médecin scolaire, pédopsychiatre, psychologue...

Y a-t-il des frais à avancer ?

Non, aucune participation financière ne vous sera demandée. Les frais de prise en charge sont entièrement couverts par votre caisse d'Assurance Maladie.

Comment se passe la première venue ?

La famille se présente au CMPP munie de la carte vitale afin de finaliser l'inscription administrative.
Avec la secrétaire, les parents remplissent et/ou signent :
- Une fiche de renseignements
- Une autorisation de sortie du CMPP de l'enfant

Elle remet à la famille :
- Le livret d'accueil
- Le livret d'accueil adapté aux enfants
- La charte des droits et des libertés de la personne accueillie
- Le règlement de fonctionnement du CMPP

L'entretien d'accueil

Dans les débuts de la prise en charge, le famille sera reçue en entretien d'accueil par la directrice adjointe. Cet entretien vise à présenter l'équipe et le fonctionnement du CMPP; et à expliquer les droits des patients et de leurs familles.

Comment se déroule la prise en charge ?

Vous serez reçus, enfant et parents, en première consultation par un pédopsychiatre ou un psychologue. Il coordonnera le projet de soins durant toute la durée de la prise en charge au CMPP. Vous serez amené à faire des points d'évolution avec lui de façon régulière.

Les soins comportent 3 temps :

1.Une phase d'évaluation, en début de prise en charge

La famille est invitée à signer le DIPC avec le consultant lors de la première consultation. Ce Document Individuel de Prise en Charge est un premier projet de soins, qui vous sera remis.
Durant cette période, des consultations rapprochées et régulières auront lieu.
Différents bilans (psychomoteur, orthophonique, psychologique) pourront être réalisés.

2.Un Projet de Soins Personnalisé tout au long de la prise en charge

Il est mis en place dans les 6 mois qui suivent la phase d'évaluation. Il s'agit d'un projet de soins plus précis et plus ajusté à vos besoins. Il est élaboré avec la famille et sera réévalué tous les ans.
Le PSP vous sera remis.
Le projet de soins est coordonné par le consultant et discuté en équipe pluridisciplinaire.
Le consultant pose les indications de suivis, de bilans complémentaires et d'orientation.
Un ou plusieurs suivis sont proposés au CMPP, en plus des consultations.
Si nécessaire, des relations avec les partenaires (école, PMI, pédiatre, hôpital...) pourront être établies. Elles le seront avec l'accord de la famille et dans le strict respect du secret médical et professionnel.
Des orientations peuvent aussi être envisagées dans d'autres services ou institutions, en fonction des problématiques et en concertation avec la famille.

3.La fin de prise en charge

Elle est préparée entre les professionnels et la famille.

Quels types de soins peuvent être proposés au CMPP ?

Dès la phase d'évaluation ou au cours de la prise en charge :

·Des consultations
·Des psychothérapies individuelles
·Des bilans psychologiques, psychomoteurs, orthophoniques
·De l'orthophonie (soins individuels)
·De la psychomotricité (soins individuels)
·Des groupes thérapeutiques à médiations
·Du psychodrame
·Des entretiens familiaux
·De la thérapie familiale
·De la guidance parentale
·Un appui social lié à la prise en charge de l'enfant

Le secret médical et professionnel

Les professionnels du CMPP et de l'association sont soumis au secret professionnel et médical. Ils doivent faire preuve d'une discrétion absolue dans l'exercice de leur mission.
Les données de santé et personnelles des patients sont sauvegardées sur un serveur dédié.
Votre accord et/ou celui de vos parents sera toujours sollicité pour toute transmission vers les partenaires extérieurs.

Comment sont protégées les données ?

Votre dossier est informatisé. Nous utilisons le logiciel Geckos pour stocker vos données personnelles et de santé.
Les informations collectées peuvent concerner :
• L'identité de l'enfant et du parent (nom, prénom, adresse…)
• La situation personnelle et familiale
• Les informations de santé (bilans, diagnostics, suivis…)
• D'autres renseignements utiles pour adapter l'accompagnement proposé

Qui a accès à ces informations ?

Seuls les professionnels du CMPP qui s'occupent de l'enfant peuvent consulter ces informations.
Dans certains cas, et toujours avec des règles précises, ces informations peuvent être utilisées de façon anonyme pour améliorer la qualité de nos prises en charge ou pour des projets de recherche respectant la législation.
Il est aussi possible que certaines des informations de l'enfant soient transférées dans son Dossier Médical Partagé (DMP) pour garantir une continuité de prise en charge optimale.

Combien de temps gardons-nous ces informations ?

Les informations personnelles liées à l'accompagnement de l'enfant, sont conservées pendant la durée prévue par la loi. Elles sont ensuite soit supprimées, soit rendues anonymes pour être éventuellement utilisées dans le cadre d'études ou de recherches.
Si votre enfant n'est pas encore suivi par notre établissement, mais que vous en avez exprimé le besoin, il est possible que nous conservions dans le cadre d'une liste d'attente certaines informations pendant 24 mois maximum.

Quels sont vos droits ?

Vous pouvez, avec vos parents :

- Accéder aux informations vous concernant
- Demander à corriger des informations si elles sont inexactes
- Demander, dans certains cas, à effacer certaines informations
- Vous opposer à l'utilisation de certaines données, notamment pour la recherche
- Limiter l'usage de certaines informations

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez contacter :

Le responsable de traitement des données de CEREP-PHYMENTIN :
M. le Directeur Général
31, rue du Faubourg Poissonnière
75009 PARIS
secretariat.siege@cerep-phymentin.org
01 45 23 01 32

Vous pouvez également écrire à une adresse dédiée :
usagers@cerep-phymentin.org

La déléguée à la protection des données :
Mme la Chargée de mission Qualité et Systèmes d'Information
31, rue du Faubourg Poissonnière
75009 PARIS
dpo@cerep-phymentin.org
01 45 23 01 32

La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) :
www.cnil.fr
- Pour toute information concernant vos droits
- Ou si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés et souhaitez faire une réclamation

Le principe de non-discrimination

Le CMPP est soumis au respect de la réglementation en matière de respect du principe de non-discrimination, tel qu'il est précisé dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie :
« 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 en 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. »

Respect des cultures et des croyances

Les professionnels du CMPP sont soucieux du respect des croyances et des cultures dans les pratiques quotidiennes, dans la mesure où elles n'entravent pas les soins prodigués et le fonctionnement de l'établissement.
Ils sont sensibilisés et formés aux questions transculturelles.

Combien de temps est conservé le dossier médical ?

Le dossier médical est conservé pour une période de 20 ans à compter de la date du dernier rendez-vous.
Cette règle comporte des aménagements :
- Les dossiers médicaux des enfants mineurs dont le dernier rendez-vous est intervenu avant l'âge de 8 ans sont conservés jusqu'à ceux-ci aient atteint l'âge de 28 ans ;
- Si la personne décède moins de 10 ans après son passage au CMPP, son dossier ne sera conservé que pendant une durée de 10 ans à compter de son décès.

Comment demander le dossier médical ?

Selon la loi sur les droits du malade (4 mars 2002) « Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par les professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention ».
Toute demande d'accès au dossier doit être formulée par écrit en recommandé, adressée au :
Médecin Directeur du CMPP Saint-Michel
6, allée Joseph Récamier
75015 PARIS
La demande peut être faite par :
- l'enfant lui même s'il est majeur
- les responsables légaux
- par un médecin de votre choix

Le courrier doit comporter :

- Une copie de la pièce d'identité de l'enfant s'il est mineur
- Une copie de la pièce d'identité du demandeur (responsable légal ou enfant majeur)
- Les nom, prénom, adresse postale, courriel et n° de téléphone du demandeur
- Eventuellement la période de suivi

Nous préconisons un rendez-vous auprès d'un médecin au CMPP pour vous expliquer le contenu du dossier et vous le remettre.
Si cette possibilité ne vous convient pas, nous vous ferons parvenir une copie du dossier par courrie recommandé.

La communication doit être faite au plus tard dans les 8 jours à réception de votre demande pour les informations datant de moins de 5 ans, mais un délai de réflexion de 48 heures doit être observé, avant la transmission du dossier.
La communication doit être faite dans les deux mois pour les informations datant de plus de 5 ans.

Qui peut vous aider ?

- **L'équipe du CMPP**
- **L'équipe du siège social de l'association** :
  Cerep- Phymentin
  31, rue du Faubourg Poissonnière
  75009 Paris
  01 45 23 01 32
  Email : secretariat.siege@cerep-phymentin.org
- **Les personnes qualifiées** :

Les personnes qualifiées dans le secteur médico-social sont des intervenants indépendants et gratuits qui vous aident à faire valoir vos droits au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux (voir modalités en annexe).
Vous trouverez dans la salle d'attente des plaquettes de professionnels partenaires pouvant vous aider :
- Dispositif mairie du 15e
- Dispositifs protection de l'enfance
- Prévention
- Planning familial, etc.

Votre point de vue nous intéresse

Pour le bon fonctionnement du CMPP, votre avis sur ce qui est proposé nous intéresse.
Une boîte à idées est à votre disposition à l'entrée de la salle d'attente. Vous y trouverez les bulletins où écrire vos suggestions. Elles sont anonymes et peuvent aborder différents sujets, par exemple :
- Le fonctionnement du CMPP
- La qualité de soins
- La qualité de l'information transmise
- La qualité de l'accueil
- L'aménagement des locaux, etc…

Cette boîte à idée est relevée par l'équipe 3 fois par année scolaire, afin de tenir compte de vos observations et de vous en faire un retour par voie d'affichage.
Nous pourrons également être amenés à vous communiquer des enquêtes de satisfaction.



En notre absence ou en cas d'urgence

En notre absence, n'hésitez pas à nous laisser un message sur le répondeur du CMPP ou à nous envoyer un mail afin que nous puissions vous recontacter.

En cas d'urgence médicale, vous pouvez contacter :

- Le 15 (SAMU)
- Le 18 (Pompiers)
- Les urgences de l'hôpital de la Salpêtrière : 01 42 17 72 47
  82, Boulevard de l'Hôpital 75013 PARIS
- Pour les adolescents de plus de 16 ans en crise aigüe :
  Le CPOA de l'hôpital Sainte Anne : 01 45 65 81 10
  Centre Psychiatrique d'Orientation et d'Accueil)
  1, rue Cabanis 75014 PARIS

Glossaire

- **Bilan :** Ensemble de tests proposés face à certaines difficultés et qui permet d'évaluer plusieurs dimensions dans différents secteurs de développement (ex. bilan psychologique, bilan orthophonique, psychomoteur ...).

- **Consultation :** Rencontre avec un professionnel de santé (médecin ou psychologue) pour obtenir un avis, un diagnostic et des soins.

- **Entretiens familiaux :** Consultation rassemblant plusieurs membres d'une même famille, pour mieux comprendre et résoudre les difficultés.

- **Guidance parentale :** Accompagnement qui aide les parents dans leur rôle éducatif auprès de leurs enfants

- **Groupe à médiation :** Groupe thérapeutique rassemblant plusieurs enfants, animé par un ou plusieurs professionnels et qui s'organise autour d'un support (dessin, jeux, activités etc.) pour faciliter l'expression et les échanges.

- **Orthophonie :** Spécialité qui aide au développement et à la construction du langage, de la parole, de la communication, et parfois des bases logico-mathématiques.

- **Pédopsychiatre :** Médecin qui s'occupe de la santé mentale des enfants et adolescents.

- **Psychoaffectif :** Qui concerne à la fois la vie psychique (pensée, personnalité) et la vie affective (émotions, sentiments).

- **Psychodrame :** Thérapie de groupe ou individuelle utilisant le jeu à travers des scenarios improvisé pour exprimer ses émotions et mieux comprendre certaines situations et ses difficultés.

- **Psychologue :** Spécialiste du psychisme et du comportement, qui aide par l'écoute, la parole et le soutien.

- **Psychosomatique :** Qui décrit l'influence du psychique (pensées, émotions, stress) sur le corps (symptômes physiques).

- **Psychomotricité :** Discipline qui harmonise corps et esprit à travers le mouvement, pour améliorer coordination, émotions et relations.

- **Psychothérapie :** Traitement psychologique par la parole et la relation, pour mieux comprendre et surmonter ses difficultés.

- **Thérapie familiale :** Prise en charge qui réunit l'ensemble de la famille avec des rendez-vous réguliers répétés pour favoriser la communication et la résolution des conflits.

ANNEXE 1

Charte des droits et libertés de la personne accueillie selon l'Arrêté du 8 septembre 2003, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

Article L311-4

(Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 art. 4 I, II, art. 8 Journal Officiel du 3 janvier 2002)
Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés :

a) Une charte des droits et libertés de la personne accueillie, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale mentionné à l'article L. 6121-9 du code de la santé publique ;

b) Le règlement de fonctionnement défini à l'article L. 311-7.
Un contrat de séjour est conclu ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal. Ce contrat ou document définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

Le contenu minimal du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge est fixé par voie réglementaire selon les catégories d'établissements et de personnes accueillies.

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 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.

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 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.



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 :

1° 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 ;

2° 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.

3° 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.

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 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.

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.

ANNEXE 2

Charte de la bientraitance et de la bienveillance
Association Cerep-Phymentin

Préambule

La bientraitance, telle que conçue au sein de l'association Cerep-Phymentin, est une démarche éthique, collective et dynamique. Elle vise à garantir le respect de la dignité, des droits, des besoins et d'accompagner l'émergence et l'expression du désir singulier de chaque personne accueillie au fil de sa construction personnelle.

Elle s'appuie sur les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS), et sur la notion de bienveillance : une posture active d'attention, d'écoute, de compréhension et de non-jugement, essentielle à toute relation de soin. Elle est le socle de notre engagement auprès des enfants, adolescents, jeunes adultes et familles accompagnés dans nos établissements et lieux de consultations.

1. Un engagement éthique envers la singularité de chacun

Chaque individu est reconnu comme unique, porteur d'une histoire, d'un désir, d'un inconscient et de droits inaliénables. Il ne saurait être réduit à un symptôme, un diagnostic, un comportement ou une situation sociale. La bienveillance, ici, implique une présence respectueuse et authentique, tenant compte de la complexité psychique et des capacités d'autonomie de chacun. Chaque personne accueillie est reconnue dans sa globalité corporelle, psychique, affective et sociale. Le soin s'ajuste à ses demandes, ses résistances explicites ou implicites.

2. L'écoute comme acte soignant, bienveillant et fondateur

Accueillir l'autre, c'est lui offrir un espace de parole sécurisé et non-jugeant, sans finalité normative. L'écoute ne se limite pas au langage manifeste : elle engage une attention fine à ce qui se répète, se tait ou se dérobe. Elle est le premier soin, dans la confiance faite à chacun pour se dire, à son rythme, dans le respect de ses silences comme de ses mots.

3. Le cadre, contenant et garant de la sécurité

Un cadre explicite, souple et stable constitue un repère sécurisant pour la personne accompagnée. Chaque structure organise ainsi les lieux physiques, des cadres d'activités et de prises en charges, des cadres de pensée, de relation et de structuration du temps. Loin d'un outil de contrôle, il incarne des règles et des repères communs et fiables qui permettent de se sentir reconnu. Il permet de s'inscrire dans une temporalité, dans une histoire partagée. Il est garant d'un climat de confiance, indispensable à toute relation bienveillante.

4. Nos institutions médico-sociales et sanitaires comme espaces vivant, tiers et ressources

L'institution n'est pas un simple lieu d'accueil : elle est espace de vie, de transformation. Le collectif, dans sa diversité, constitue un tiers structurant, favorisant la mise en pensée de ce qui fait énigme. La parole, qu'elle vienne des enfants, des adolescents, des jeunes majeurs et de leurs familles, ou bien des professionnels y trouve une place légitime, dans des temps institués et co-construits.

5. Une vigilance constante face aux violences « ordinaires ».

La bienveillance, comme la bientraitance, appellent à une vigilance quotidienne face aux risques de maltraitance ordinaire ou institutionnelle. Les mots, les gestes, les oublis, les automatismes, peuvent devenir problématiques s'ils ne sont pas interrogés. La fatigue, la routine, la pression peuvent altérer la qualité du lien, central dans le soin psychique. Il s'agit donc d'un travail d'attention permanente, au service de la sécurité et du respect de la personne. Le travail d'équipe pluridisciplinaire, l'analyse des pratiques, la supervision et la formation continue sont indispensables pour garantir cette vigilance.

6. Une éthique vivante, au-delà des normes

Le soin se déploie dans une éthique du cas par cas, qui refuse la standardisation, et la toute-puissance. Le professionnel n'a pas à tout maîtriser, mais à se tenir disponible, dans l'écoute et le questionnement clinique de ses actes et de ses positions. Chaque fonction soignante s'appuie également sur sa déontologie professionnelle et sur les orientations définies par son institution.

7. Un engagement collectif et partagé

La bientraitance est une responsabilité partagée : des équipes soignantes, des directions, des familles, et des personnes accompagnées elles-mêmes. Elle suppose des conditions structurelles adéquates (temps d'élaboration, effectifs suffisants, encadrement clinique) et encourage la participation active des personnes accueillies, dans le respect de leur parole, de leur autonomie et de leur capacité de décision.

Conclusion

Au Cerep-Phymentin, la bientraitance est indissociable d'une bienveillance agie et d'une éthique de la personne accueillie. Elle ne vise pas une conformité, mais une présence vivante, ajustée, à chaque rencontre, à chaque lien, à chaque histoire. Elle appelle à une disponibilité psychique, une écoute, une attitude de non-jugement, et à la confiance dans la capacité de la personne à s'inventer, même dans la complexité de ses troubles. Elle engage chacun – professionnel, usager, institution – à penser, élaborer, transformer, sans relâche tous les accueils, soins et accompagnements proposés dans nos institutions

ANNEXE 3

Les personnes qualifiées

Leur rôle est de fournir une médiation et de vous accompagner dans vos démarches, notamment en cas de conflit ou de difficulté avec une structure sociale ou médico-sociale.
Ces personnes qualifiées sont désignées en fonction de leur connaissance du secteur et de l'absence d'intérêts directs dans les structures concernées. Elles vous informent des suites données à vos demandes et des démarches entreprises, et peuvent suggérer des mesures pour résoudre les situations conflictuelles.
La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a instauré ce dispositif pour réaffirmer les droits des usagers et leur place prépondérante dans les établissements sociaux et médico-sociaux.
Vous pouvez les solliciter par courrier ou par courriel et les transmettre à la délégation départementale de Paris de l'agence régionale de santé d'Ile de France.

Par courrier :

Service Signalements Réclamations
Délégation Départementale de Paris
Agence Régionale de santé d'Ile-de-France
Immeuble « Le Curve »
13, rue du Landy
93200 Saint-Denis

Par courriel :

ARS-DD75-PERSONNES-QUALIFIEES@ars.sante.fr

Vous trouverez ci-joint la liste de ces personnes qualifiées à contacter en cas de besoin

- **Marion Aubry : vice-présidente de l'association TouPI (tous pour l'inclusion) - directrice d'investissements à BPI France**
- **Marie-Françoise Fuchs : présidente de l'association Old'up - chargée de secteurs de formation/praticienne jeux de rôles à la SEPT/membre SFPPG Ecole des grands parents européens/fondatrice d'Old'Up en 2008/membre des comités personnes âgées à la Fondation de France**
- **Gilles Guillard : autoentrepreneur en recherche développement en sciences humaines et sociales - direction des ressources humaines en établissement public puis en banque - directeur d'associations de TISF puis d'aide et de soin à domicile**
- **Jean-Christophe Lahlu : directeur de résidences sociales/ FJT- association ALJT sur Paris - responsable de maisons de quartier/responsable de services enfance/directeur de résidences sociales pour l'association ALJT Paris-tutelle DRIHL**
- **Danièle Theleus : membre du CA de l'association TOUPI, de parents d'enfants porteurs de handicap cognitif - carrière hospitalière**

ASSOCIATION

CEREP-PHYMENTIN

Mise à jour :
le 2 novembre 2026

Siège social

31 rue du Faubourg Poissonnière
75009 Paris
01 45 23 01 32
secretariat.siege@cerep-phymentin.org

