

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE  
Direction Parcours de Vie des Aînés  
Pôle Coordination Autonomie Domicile

## Règlement de fonctionnement Du CLIC Nantes Entour'Age

Préambule

***En vertu de l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles en vigueur, le présent Règlement de fonctionnement :***

rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge de la personne, ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement du service.

Ces dispositions qui visent à favoriser la qualité du service rendu, seront mises en œuvre dans le respect de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

La présente version du règlement de Fonctionnement a été adoptée par délibération du Conseil d'administration du CCAS de la Ville de Nantes, le 6 décembre 2023.

*Règlement de fonctionnement - Art. L311-7 CASF*

*Adopté par le Conseil d'Administration  
Le 6 décembre 2023*

## Article 1 – Votre accueil et prise en charge

### Les modalités d'accueil

Le service vous propose un accueil téléphonique et physique du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 au 10 rue Léopold Cassegrain à Nantes – Tél : 02 40 99 29 80 – [nantesentourage-clic@mairie-nantes.fr](mailto:nantesentourage-clic@mairie-nantes.fr)

En fonction de votre demande, vous pouvez être reçu individuellement au CLIC avec ou sans rendez-vous. En fonction de votre situation, une visite à domicile peut être proposée. En dehors de ces horaires, il est possible de contacter Allo Nantes au 02.40.41.90.00.

### L'usage des locaux

Il existe un espace d'accueil en libre accès. Un bureau de permanence dédié, permet de vous recevoir en vous garantissant la confidentialité des échanges. L'accès aux personnes à mobilité réduite est possible.

A cette occasion, vous devez respecter les locaux, les horaires d'ouverture et les éventuels rendez-vous donnés, sauf empêchement justifié.

Le CLIC décline toute responsabilité concernant les pertes de vos biens personnels tels que sac à main ou autres objets, et rappelle que seul le propriétaire des biens en est responsable.

### Les modalités d'intervention

Le service vous accueille et vous informe sur les aides et les services existants, en matière de maintien à domicile. Suite à une première évaluation de votre situation, une proposition d'aides personnalisées peut vous être faite.

Une visite à domicile peut être envisagée avec votre accord, en vue de faire une évaluation plus globale de votre situation, ou de faciliter la coordination des services déjà en place.

### Les modalités de traitement et d'échanges de l'information

Les informations recueillies dans le cadre de cet entretien avec une évaluatrice du CLIC vont faire l'objet d'un traitement réalisé par le CCAS de la Ville de Nantes en qualité de responsable de traitement sur la base de l'exercice de ses missions d'intérêt public.

Par ailleurs, le CLIC pourra être amené à partager des informations vous concernant avec d'autres partenaires selon les besoins liés à votre situation (médicaux, paramédicaux, hospitaliers, sociaux, institutionnels, instances juridiques, services de soutien et d'aide à domicile, acteurs associatifs, et du secteur logement et d'hébergements, etc.), afin de vous apporter les réponses les plus adaptées.

La collecte d'information sur votre santé sera souvent nécessaire afin d'assurer un suivi personnalisé et la mise en place d'aides adaptées, le cas échéant. Ces données de santé ne seront alors recueillies et traitées qu'avec votre consentement préalable. La protection de ces données fait l'objet d'une vigilance toute particulière par le CCAS

Vos données sont conservées 2 ans après votre dernier contact avec le CCAS de Nantes pour certaines d'entre elles, archivées numériquement entre 5 et 10 ans selon la nature des données.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée notamment à l'occasion de l'entrée en application du Règlement général pour la protection des données (RGPD) le 25 mai 2018, vous pouvez exercer vos droits d'accès, rectification, effacement, portabilité, opposition, limitation et définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès en vous adressant au CLIC Nantes Entour'Age du CCAS de Nantes, 1 bis place Saint-Similien, BP63625, 44036 Nantes cedex 1 ou : [nantesentourage-clic@mairie-nantes.fr](mailto:nantesentourage-clic@mairie-nantes.fr) ou en contactant la déléguée à la protection des données: [dpd@mairie-nantes.fr](mailto:dpd@mairie-nantes.fr).

L'ensemble de ces informations sont détaillées dans la charte de confidentialité jointe en annexe à ce règlement.

## Article 2 – Vos relations avec l'équipe du CLIC

L'équipe du CLIC est à votre disposition pour toutes les missions qui lui ont été confiées par sa Direction, qu'elle exerce en respectant les principes de la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie (annexée au présent règlement).

Notamment,

- Toute personne a droit au respect de sa vie privée, de sa dignité et de son intimité
- Toute personne a le droit de choisir son propre mode de vie
- Toute décision doit être prise en recherchant le consentement libre et éclairé de la personne bénéficiaire.

Par conséquent, l'équipe du CLIC doit rechercher ce consentement en vous informant sur les conditions et les conséquences de cette prise en charge et en veillant à votre bonne compréhension. A cet effet, vous pouvez désigner une personne de confiance, parmi les membres de votre famille, de votre entourage ou, votre médecin traitant qui servira de lien privilégié avec le service.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé (article L. 1111-6 du code santé publique), il sera néanmoins nécessaire de procéder à une nouvelle désignation. Toutefois, si vous bénéficiez d'une mesure de protection juridique, la désignation de cette personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille ou du juge des tutelles.

En dehors de cette situation, vous pouvez la désigner sans limitation de durée, en signant les documents prévus par le code d'action sociale et des familles. La personne de confiance peut si vous le souhaitez être présente à l'entretien prévu ; vous accompagner dans vos démarches, aider à la compréhension de vos droits.

Pour atteindre ce consentement libre et éclairé, le CLIC peut aussi organiser une concertation avec l'ensemble des acteurs intervenant autour de votre situation.

En dernier lieu, vous êtes également dans l'obligation de respecter l'intégrité des professionnels du CLIC, que ce soit dans le cadre de leur activité professionnelle ou en dehors des horaires de travail.

### Article 3 – Votre expression

En vertu du Code de l'action sociale et des familles en vigueur, et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne accueillie, votre expression et celle de vos proches sera assurée par l'intermédiaire :

- d'enquêtes de satisfaction,
- de votre participation à des groupes d'expression autour de thématique spécifiques

#### En cas de litige

En cas de litige avec le service, vous (aidé de la personne de confiance) ou votre représentant légal pouvez suivre la procédure suivante :

1. Faire un recours auprès du responsable du CLIC (demande d'entretien, courrier ...)
2. Faire appel à une personne qualifiée que vous choisissiez sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur. (liste en annexe)

### Article 4 – Mesures exceptionnelles

#### Maltraitance ou violence

Dans le cadre de ses interventions, l'équipe du CLIC peut être amenée à repérer des situations de suspicion de maltraitance et, dans ce cas, le CLIC peut contacter l'antenne ALMA (Allo Maltraitance) de Nantes et le médecin traitant de la personne concernée.

En dernier recours, le CLIC pourra faire un signalement auprès du procureur de la République.

#### Urgence

L'équipe du CLIC a la possibilité de faire intervenir les services adéquats (dont le coût éventuel d'intervention sera à votre charge) :

- en cas d'absence anormale de réponse de la personne à domicile (lors d'une visite à domicile ou d'appels téléphoniques répétés)
- **et** en l'absence de la personne de confiance désignée (cf article 2 du présent règlement)
- **et** des intervenants à domicile

#### Droit d'alerte et de retrait

Si un professionnel du CLIC a un motif raisonnable de penser que sa situation de travail présente un **danger grave et imminent** pour sa vie ou sa santé, ou s'il constate, une défectuosité dans les systèmes de protection, il en avise immédiatement son supérieur hiérarchique. Le signalement peut être effectué verbalement ou par écrit.

Après échange, il pourra être envisagé des modalités d'intervention en binôme en interne au CLIC ou avec un autre professionnel extérieur au service. Dans le cas contraire, le droit

de retrait sera exercé, en suivant la procédure déclinée par la ville de Nantes (inscription dans le registre de sécurité, information du Directeur et responsable de la cellule de gestion ...).

#### Agression à l'égard de l'équipe

Suite à une violence verbale ou physique, le professionnel du CLIC concerné en avise son supérieur hiérarchique, conformément au dispositif de prévention des phénomènes d'agression de la Ville de Nantes.

Selon le degré d'incident, des mesures pourront être prises du simple avertissement, au dépôt de plainte voire à l'exclusion définitive de l'utilisateur. Ces mesures sont subordonnées à une analyse collective de la situation par des professionnels de la Direction.

Des dispositions pénales en vigueur peuvent être appliquées à votre rencontre ou envers le service, en cas de comportement répréhensible notamment en cas de violence physique ou verbale sur autrui. Des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées.

#### **Article 5 – La modification du règlement de fonctionnement**

Le présent règlement est établi pour une durée maximale de 5 ans.

Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment :

- à l'initiative du responsable du CLIC,
- à la demande du Conseil d'administration du CCAS de la ville de Nantes,
- à la demande des usagers.

Toute révision fera l'objet d'une procédure similaire à celle qui a présidé à son élaboration.

#### **Article 6 – Diffusion du présent document**

Ce document est affiché dans les locaux du service. Il est à disposition de l'utilisateur et/ou son représentant légal et/ou sa personne de confiance à leur demande.

#### **Nous contacter**

Par courrier postal : CCAS – CLIC  
Nantes Entour'Age – BP 63625 –  
44036 Nantes cedex 1

Accueil du public : 10 rue Léopold  
Cassegrain – Tél : 02 40 99 29 80

[clicnantesentourage@mairie-nantes.fr](mailto:clicnantesentourage@mairie-nantes.fr)

## **Annexe : 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 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 1 - Principe de non discrimination**

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 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté**

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 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.

### **Article 3 - Droit à l'information**

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 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

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

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 6 - Droit au respect des liens familiaux**

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 7 - Droit à la protection**

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 8 - Droit à l'autonomie**

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 9 - Principe de prévention et de soutien**

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 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

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 11 - Droit à la pratique religieuse**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis. 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.

#### **Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

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.





N° arrêté Préfecture :

N° arrêté ARS : ARS/PDL/DT44/PRC/QUAL/2023/51

**LE PREFET DE LOIRE-ATLANTIQUE**  
Chevalier de l'ordre national du Mérite

**LE DIRECTEUR GENERAL  
DE L'AGENCE REGIONALE DE SANTE DES PAYS DE LA LOIRE**

**LE PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DE LA  
LOIRE-ATLANTIQUE**

- VU** le code de l'Action Sociale et des Familles, notamment les articles L 311-5, L 312-5, R 311-1, R 311-2 et D 146-10 et suivants ;
- VU** la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement ;
- VU** l'appel à candidatures relatif au dispositif de personnes qualifiées du secteur social et médico-social pour le département de Loire-Atlantique

**CONSIDERANT** les candidatures des personnes qualifiées réceptionnées ;

**SUR** proposition de Monsieur le Préfet de Loire-Atlantique, de Monsieur le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire et de Monsieur le Directeur général des services départementaux de la Loire-Atlantique ;

## ARRESENT

**Article 1<sup>er</sup>** : La liste des personnes qualifiées de la Loire-Atlantique, prévue par l'article L311-5 du code de l'action sociale et des familles est fixée comme suit.

- Madame Monique BITOUN, médecin conseil à la Sécurité Sociale, spécialiste en gériatrie à Nantes, en retraite.
- Monsieur Clément CHAUSSEE, ancien directeur général de l'APEI ouest 44, en retraite.
- Monsieur René PAVAGEAU, Vice-président de la formation personnes âgées du conseil départemental et métropolitain de la citoyenneté et de l'autonomie (CDMCA) et responsable d'associations en lien avec le handicap, en retraite.
- Monsieur Pierre-Yves TREHIN, ancien Président de la CRAM Pays de la Loire, Administrateur CNAV, membre du CDMCA44, en retraite.
- Monsieur Roger WEYL, ancien Directeur général d'APEI Ouest 44, en retraite.

Article 2 : Pour accéder à la personne qualifiée de son choix, le demandeur d'aide ou son représentant légal doit faire parvenir sa demande aux adresses postales ou courriels suivants (selon établissement ou service concerné) :

ARS Pays de la Loire, délégation territoriale 44 :  
 17 boulevard Gaston Doumergue  
 CS 56 233  
 44262 Nantes cedex 2  
 Mail : ARS-DT44-CONTACT@ars.sante.fr

Département de Loire-Atlantique :  
 3 quai Ceineray  
 CS 94109  
 44041 Nantes cedex 1

- o Direction autonomie / service offre médico-sociale (personnes âgées et personnes en situation de handicap) :  
 Mail : daut-reclamationsEIG@loire-atlantique.fr
- o Direction enfance famille / service protection de l'enfance

DDETS 44 :  
 DDETS de Loire-Atlantique – Service de la rue au logement  
 1 boulevard de Berlin – CS 32421 – 44024 NANTES Cedex 1  
 Mail : ddets-directeur@loire-atlantique.gouv.fr

**Article 3** : Conformément à l'article R 311-1 du code de l'action sociale et des familles, « dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal, par lettre recommandée avec accusé 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. Elle peut également tenir informé la personne ou l'organisme gestionnaire. »

**Article 4** : La liste des personnes qualifiées est tenue à jour conjointement par la Préfecture de Loire-Atlantique, la Direction Territoriale de Loire-Atlantique de l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire et par la Direction générale solidarité du Département de Loire-Atlantique.  
 Elle est actualisée au moins tous les trois ans.

**Article 5** : Les Personnes Qualifiées susmentionnées présentent des garanties de moralité, neutralité et d'indépendance.  
 Elles présentent des compétences dans le domaine de l'action sociale ou médico-sociale ou en matière de connaissance des droits sociaux.

**Article 6** : Les Personnes Qualifiées susmentionnées présentent des garanties de moralité, neutralité et d'indépendance.

Elles présentent des compétences dans le domaine de l'action sociale ou médico-sociale ou en matière de connaissance des droits sociaux.

Elles ne peuvent détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers de quelque nature que ce soit, ou être salariées, dans les associations, établissements, services ou lieux de vie et d'accueil concernées par la demande.

Les Personnes Qualifiées sont tenues à une obligation de discrétion à l'égard des informations dont elles rendent compte.

**Article 7** : Le Préfet de Loire-Atlantique, le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé, le Directeur général des services du Département de la Loire-Atlantique 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 Loire-Atlantique ainsi qu'au recueil des arrêtés du Département de la Loire-Atlantique.

**Article 8** : Dans un délai de deux mois à compter de la notification du présent arrêté, cette décision peut faire l'objet

- d'un recours gracieux auprès des autorités compétentes,
- d'un recours hiérarchique auprès des autorités compétentes,
- d'un recours contentieux devant le tribunal de Nantes - 6 allée de l'Île Gloriette - BP 24111 - 44000 Nantes dans un délai de deux mois à compter de la date de sa notification aux personnes qualifiées ou de sa publication pour les autres personnes ou par l'application Télérecours citoyens accessible à partir du site [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).

Fait à Nantes le **26 MAI 2023**

Le Préfet de Loire-Atlantique

Fabrice RIGOULET-ROZE

Le Directeur général de  
l'Agence Régionale de Santé

Jérôme JUMEL

Le Président du Conseil  
départemental

Michel MENARD

