

LIVRET D'ACCUEIL



Mis à jour : Sep 2025
Version7

Table des matières

1. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT ET DES SERVICES	5
2. LES PROFESSIONNELS DE L'ETABLISSEMENT	6
3. LES MISSIONS DE L'ACCUEIL MILLAU SEGR	7
A. Le cadre légal	7
B. Les Missions Essentielles	7
4. L'ACCOMPAGNEMENT	9
A. Les moyens garantissant les droits de la personne accompagnée	9
B. Les acteurs de l'accompagnement	10
C. Les différentes étapes de l'accompagnement	13
5. LES DROITS DE L'ENFANT ET DE SA FAMILLE	14
A. Participation à la vie de l'établissement	14
B. Protection des Données Personnelles	16
C. Accès aux informations	16
D. Réclamations et recours à un médiateur	16
E. Droit au renoncement à une prestation	16
E. Les coordonnées utiles	17
F. La Charte des droits et des Libertés	18

BIENVENUE A L'ACCUEIL MILLAU SEGUR

Situé sur le territoire du Sud de l'Aveyron, l'Accueil Millau Ségur est une Maison pour les Enfants et les Adolescents, un ensemble de services dédiés à la Protection de l'Enfance et au soutien des familles.

Petit établissement toujours implanté au sein du village de Ségur, étymologiquement « lieu sûr », nous accueillons et accompagnons **89 enfants et adolescents dans plusieurs lieux** situés également à Millau et en proximité.

Ce sont des lieux d'épanouissement et d'ouverture, des espaces de paroles et d'échanges, des Maisons pour grandir en toute sécurité.

Habilité par le Conseil Départemental de l'Aveyron, l'établissement et les professionnels de l'Accueil Millau Ségur mettent tout en œuvre au quotidien, pour que l'accompagnement des enfants et des familles respecte les besoins de chacun et favorise le développement et l'épanouissement de tous.

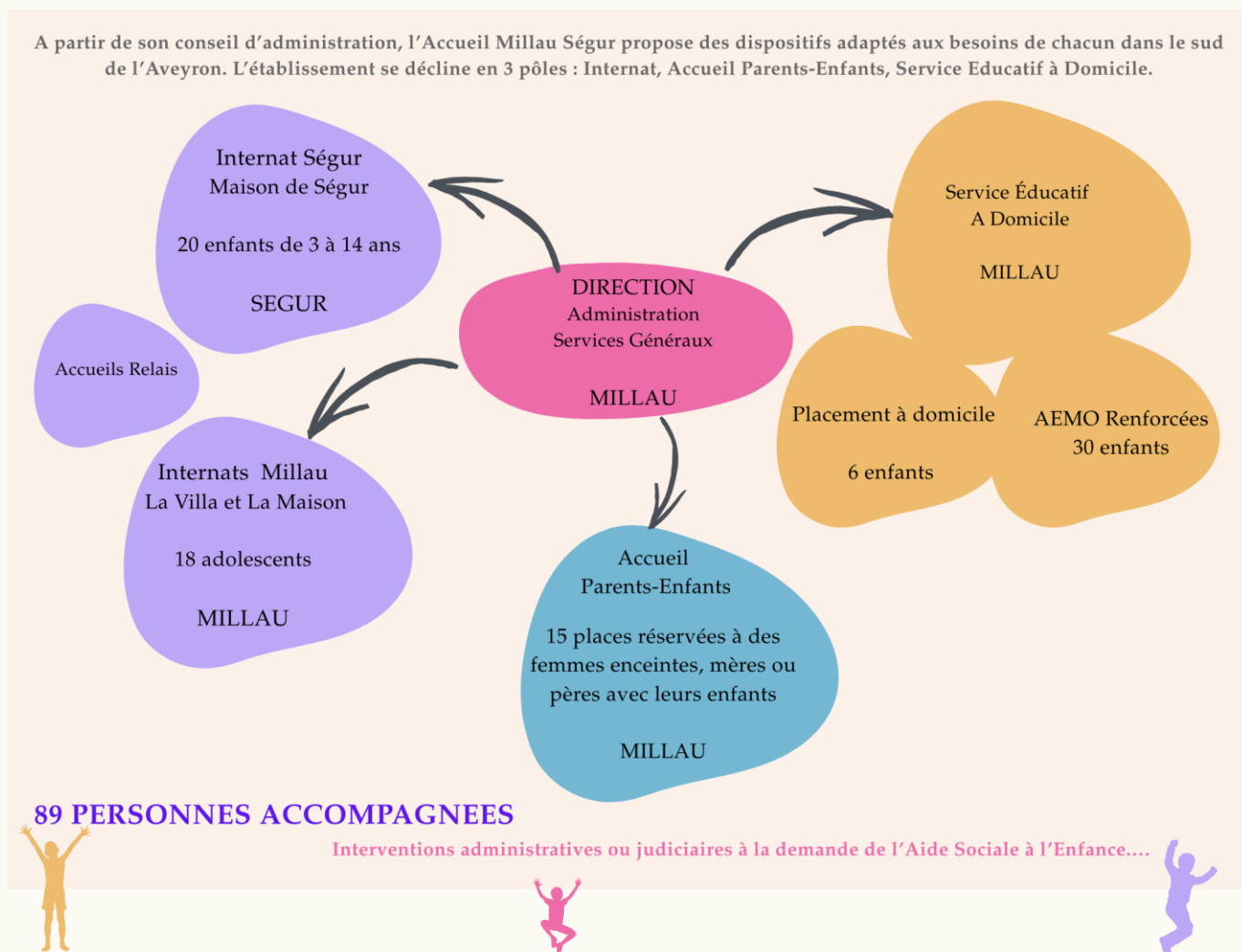


1. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT ET DES SERVICES

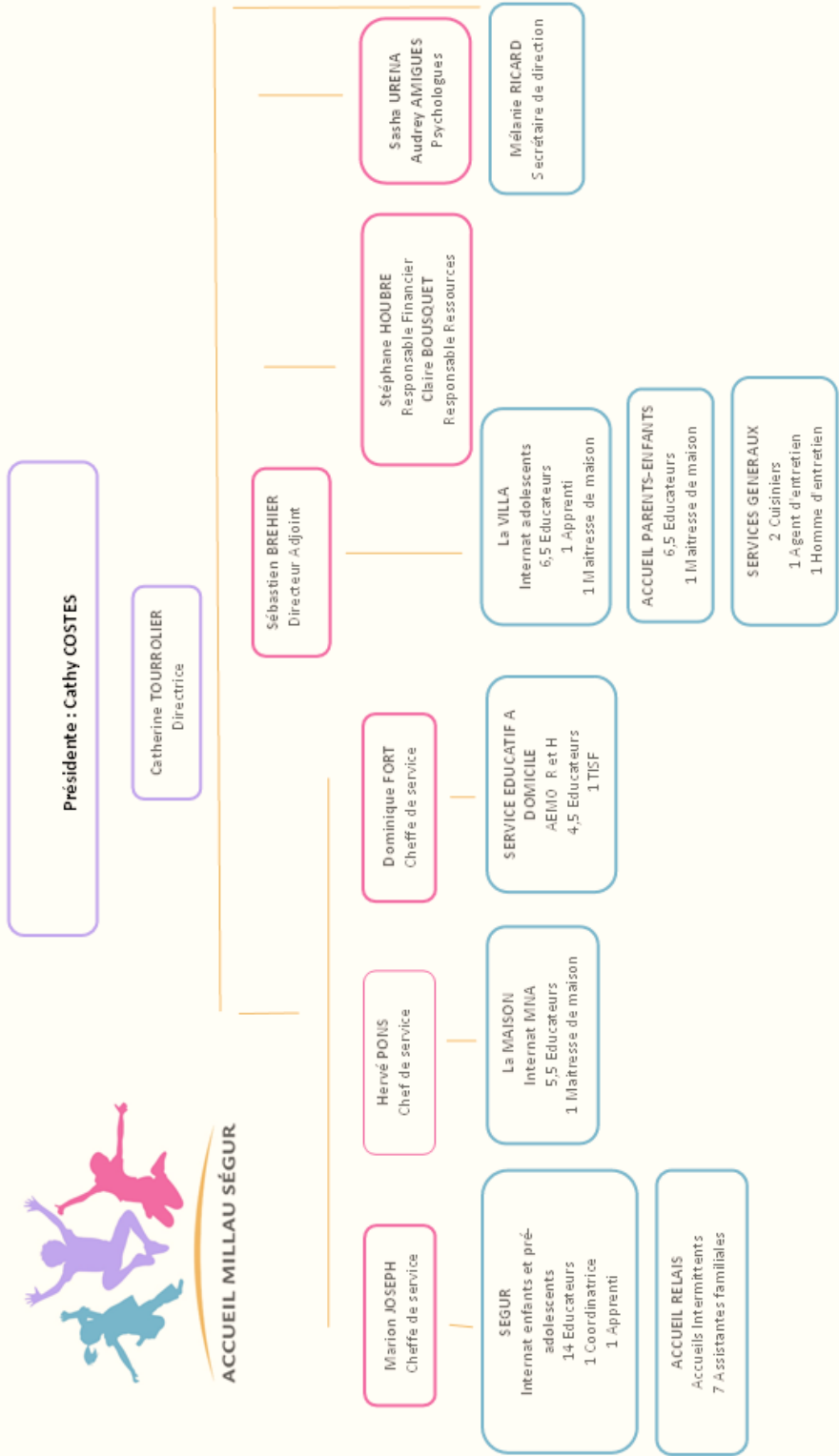
La Maison d'Enfants « Accueil Millau Ségur » dépend d'une association à but non lucratif (loi 1901), Notre Dame des Monts créée le 9 mars 1978, aujourd'hui dénommée : Accueil Millau Ségur

Elle est pilotée par un conseil d'administration dont la présidente est Mme COSTES Catherine. Mme TOURROLIER Catherine en est la directrice.

Les services administratifs se situent au 65 rue Montplaisir, à Millau (12100), la directrice, les chefs de service, les psychologues ainsi que le secrétariat et la comptabilité sont joignables au **05.65.61.03.11**.



2. LES PROFESSIONNELS DE L'ETABLISSEMENT



67 Professionnels

3. LES MISSIONS DE L'ACCUEIL MILLAU SEUR

A. Le cadre légal

L'établissement est mandaté par l'Aide Sociale à l'Enfance sur décision judiciaire ou administrative pour assurer des missions de protection, de prévention et d'éducation de l'enfant et de l'adolescent, dans le respect de ses droits. Au titre de l'article L.311-1 l'établissement exerce des missions d'intérêt général et d'utilité publique qui entrent dans le champ d'application de :

Article 375 du Code Civil :

« Si la santé, la sécurité ou la moralité d'un mineur non émancipé sont en danger, ou si les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises, des mesures d'assistance éducative peuvent être ordonnées par justice à la requête des père et mère conjointement, ou de l'un d'eux, de la personne ou du service à qui l'enfant a été confié ou du tuteur, du mineur lui-même ou du ministère public. »

- Article L 112-3 CASF :

« La protection de l'enfance vise à garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits. »

B. Les Missions Essentielles

Assurer la sécurité et la protection de l'enfant et de l'adolescent conformément aux décisions administratives et/ou judiciaires.

- Des lieux accueillants, des petites unités de vie adaptées aux besoins de chacun
- Accompagnement au quotidien par des professionnels diplômés
- Des pratiques bienveillantes garantissant : écoute et disponibilité de l'ensemble des professionnels

Accompagner le développement physique et psycho-affectif de l'enfant et de l'adolescent :

- Evaluation des besoins et des attentes de chacun
- Des réponses adaptées et personnalisées
- Accompagnement à la santé : prévention et orientation.
- Accompagnement à l'autonomie : valorisation des compétences personnelles
- Respect des droits de la personne, de sa dignité de son intimité
- Apprentissage d'un vivre ensemble dans le respect de l'autre et de soi-même.

Soutenir la scolarité, l'insertion sociale, l'accès à la citoyenneté de l'enfant et de l'adolescent :

- Un soutien scolaire en partenariat avec les établissements scolaires et les services spécialisés.
- Une aide à la construction de projet d'orientation.
- Une inscription dans des activités sportives et culturelles au sein des ressources locales.
- Des séjours éducatifs variés favorisant la découverte de nouveaux environnements
- Des groupes d'expressions favorisant l'apprentissage de la citoyenneté.

Maintenir et développer les liens familiaux en soutenant les compétences parentales:

- Entretiens et rencontres régulières pour soutenir et renforcer les compétences parentales afin de répondre au mieux aux besoins de l'enfant.
- Co-construction du projet personnalisé et association du parent à toute prise de décisions concernant leur enfant dans le respect de ses droits et de l'autorité parentale
- Accueil des fratries

L'établissement Accueil Millau Ségur garantit :

- Une démarche continue d'amélioration de la qualité des prestations et services rendus,
- Un questionnement des pratiques professionnelles assurant la bientraitance
- Une réflexion éthique au centre de nos actions

4. L'ACCOMPAGNEMENT

A. Les moyens garantissant les droits de la personne accompagnée

LE DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE ET LE LIVRET D'ACCUEIL

L'accueil au sein de nos services est prévu à la demande de l'Aide Sociale à l'Enfance. La situation de l'enfant ou de l'adolescent (au niveau scolaire, social et psychologique) est présentée ainsi que le contexte familial, la problématique et les motifs de l'assistance éducative ordonnée par le juge ou contractualisée avec le parent.

Une première rencontre avec une visite de locaux est proposée afin de préparer l'entrée pour les services d'internat et Accueil Parents Enfants.

L'accueil est programmé et organisé avec la famille et le référent de l'Aide Sociale à l'Enfance.

L'enfant ou l'adolescent et sa famille sont reçus par le chef de service et dans un second temps par le psychologue de l'établissement. L'établissement et le service sont présentés :

- Le Document Individuel de Prise en Charge énonce les prestations et moyens proposés. Les objectifs mentionnés sur l'ordonnance du magistrat ou sur le Projet Pour l'Enfant établi par les services du Département sont spécifiés.
- Le livret d'accueil présente l'établissement et le service et son règlement de fonctionnement

Ces documents sont signés et sont remis à l'enfant, l'adolescent et sa famille. Les signatures seront conservées dans le dossier de l'utilisateur.

LE PROJET PERSONNALISE

Dès l'accueil, un éducateur référent est nommé. Il est l'interlocuteur privilégié de l'enfant ou l'adolescent et de sa famille, même si tous les membres de l'équipe et le chef de service participent à la mise en œuvre de l'accompagnement.

Dans les deux mois qui suivent l'accueil, un projet personnalisé est élaboré avec l'enfant ou l'adolescent et sa famille par l'éducateur référent. Il est co-construit avec les parents à partir de l'évaluation faite par l'ensemble des professionnels intervenants auprès de l'enfant. Des objectifs de l'accompagnement sont définis à partir des attentes et des besoins spécifiques de l'enfant et sa famille. Des moyens sont proposés pour les atteindre. Le projet est présenté en réunion, validé par le cadre, puis remis à l'enfant, l'adolescent et sa famille. Il est signé et insérer dans le dossier.

LE RAPPORT D'EVALUATION

Au moins une fois par mois les objectifs et les moyens sont évalués par l'enfant, l'adolescent et l'éducateur référent dans le cadre d'entretiens.

Une fois par an est organisée une réunion pluri-professionnelle de synthèse. Elle permet d'évaluer l'évolution de l'enfant ou de l'adolescent au regard des objectifs mentionnés dans le projet personnalisé.

A partir de cette réunion, l'éducateur référent rédige un rapport d'évaluation qui est validé par le cadre. Les conclusions de ce rapport sont portées à la connaissance de l'enfant et de sa famille. Le rapport de situation est transmis à l'Aide Sociale à l'Enfance qui transmet au juge des enfants.

Dans le cadre de nos missions, nous informons également le référent de l'Aide Sociale à l'Enfance qui reste le garant du Projet de l'Enfant de tout évènement grave survenant dans l'accompagnement de l'enfant et de l'adolescent.

B. Les acteurs de l'accompagnement

- La personne accueillie et accompagnée

Actrice de son projet, elle participe à son élaboration. Si sa parole est écoutée et prise en compte au quotidien, elle peut aussi s'exprimer sur les modalités de son accueil dans les instances privilégiées : groupes d'expression, groupes de parole et comité éthique et par des questionnaires de satisfaction et boîte à idées.

- La famille : Coéducation et accompagnement à la parentalité

Les familles sont associées à la construction et à la mise en œuvre du projet personnalisé de l'enfant et plus largement à toute décision concernant leur enfant. Les besoins fondamentaux et singuliers de l'enfant sont au centre de l'accompagnement, de leur évaluation jusqu'à leur pourvoyance en s'appuyant et en valorisant les ressources parentales.

- L'équipe éducative

Les professionnels assurent l'accompagnement et la prise en compte des besoins. Le référent est l'interlocuteur privilégié, il est présenté à la famille et à l'enfant ou l'adolescent dès l'accueil. Repère dans l'accompagnement, il garantit la réalisation et

la cohérence du projet personnalisé. Il est particulièrement attentif à la pourvoyance des besoins fondamentaux et singuliers de l'enfant et de l'adolescent.

Le référent coordonne l'ensemble des décisions prises par l'équipe éducative sous la responsabilité du chef de service. Il est en lien avec la famille dans le respect de l'autorité parentale. Il est l'interlocuteur privilégié des familles et des partenaires.

Il est le garant de la mise en œuvre du projet personnalisé et du parcours de l'enfant et de l'adolescent. Un co-référent désigné également travaille en étroite relation avec le référent et assure la continuité de l'accompagnement.

- Le psychologue :

Le psychologue exerce ses fonctions :

- En rencontrant les enfants, les adolescents et les familles dès l'accueil et en fonction des besoins et des demandes.
- En soutien des professionnels, il participe à toutes les réunions pour y apporter une analyse clinique.
- Il est en lien régulier avec les partenaires

- Le Comité de direction

Constitué par la directrice, le directeur adjoint, les chefs de service et les psychologues, il se réunit toutes les semaines pour coordonner les pratiques éducatives et garantir une réflexion éthique et clinique, assurer la qualité des prestations délivrées par l'établissement, organiser les ressources humaines et analyser les événements indésirables (astreintes, notes d'incidents et réclamations).

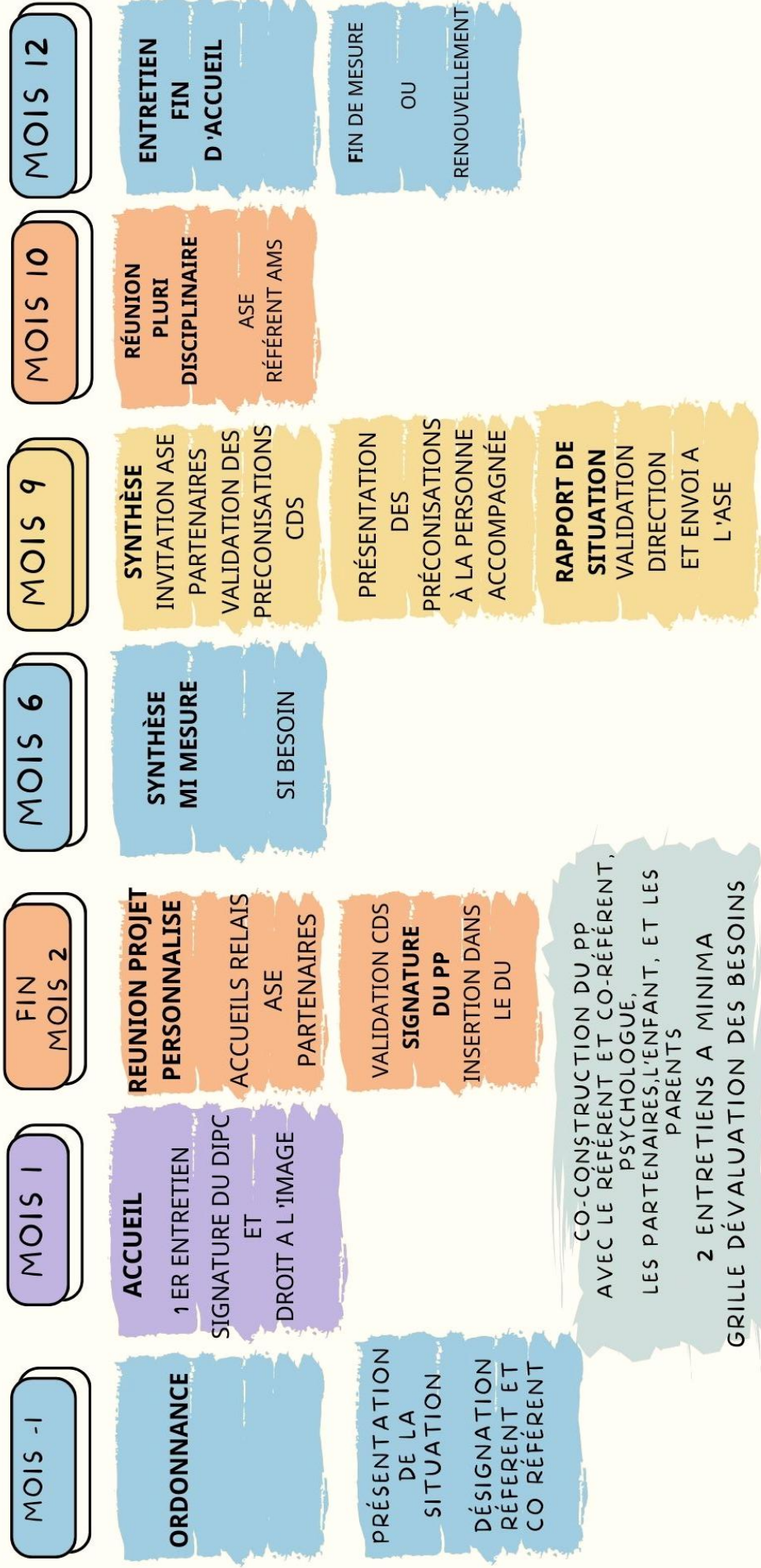
- Les partenaires

Pour accomplir sa mission, l'Accueil Millau Ségur est en lien avec différents partenaires

- Les services de l'ASE restent référents des enfants et adolescents confiés à l'Accueil Millau Ségur de la protection des enfants en danger ou en risque de l'être
- Les écoles et établissements scolaires sont des partenaires essentiels pour assurer la continuité éducative des enfants accueillis et garantir aux enfants et adolescents un environnement éducatif adapté à leurs besoins.

- L'Accueil Millau Ségur travaille également en partenariat avec un réseau de professionnel de santé pour assurer un suivi médical et psychologique adapté aux besoins des enfants et des familles
- L'Accueil Millau Ségur collabore avec les associations locales, sportives, culturelles pour enrichir l'offre de services et d'activités proposées aux enfants, aux adolescents et aux familles, favorisant ainsi leur épanouissement et leur intégration sociale

Dans les relations avec nos partenaires, nous pouvons être amenés à partager des informations vous concernant. En respect de l'article L 226-2-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles, vous en serez informé. Ces informations seront partagées dans l'intérêt de votre accompagnement et ce partage est strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance.



ENTRETIENS AVEC LES RÉFÉRENTS TOUS LES MOIS: ÉVALUATION DU PP

Légende:

- **DIPIC**: Document Individuel de Prise en Charge
- **PP**: Projet Personnalisé
- **CDS**: Chef De Service
- **ASE**: Aide Sociale à l'Enfance
- **DU**: Dossier des Usagers
- **AMS**: Accueil Millau Ségur

5. LES DROITS DE L'ENFANT ET DE SA FAMILLE

A. Participation à la vie de l'établissement

La loi du 2 janvier 2002, prolongée par le décret du 15 mai 2007 et par les recommandations de l'ANESM puis HAS depuis 2018, a engagé un véritable processus d'évolution des pratiques professionnelles, pour penser l'accueil et l'accompagnement des personnes selon des principes valorisant la reconnaissance des droits fondamentaux, le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée et de l'intimité ; le libre choix des prestations; le droit à un accompagnement de qualité, à une information sur les droits, et à la confidentialité des données, la participation directe à leurs projets de vie, d'accueil et d'accompagnement...

Pour favoriser l'expression de tous, l'Accueil Millau Ségur propose plusieurs espaces de participation :

a. Les groupes d'expression

Les groupes d'expression sont des espaces de parole, de propositions, d'échanges d'idées et d'amélioration, mis en place au sein de chacun des lieux d'accueil de l'établissement pour permettre aux personnes accueillies et accompagnées de participer à la vie collective, donner leur avis sur les modalités d'accueil et d'accompagnement et faire des propositions pour améliorer le quotidien et être acteur tout au long de leur accueil.

- Six séances par an de 30 min à 1h00 avec l'ensemble de l'effectif des personnes accueillies de chaque service ou unité de vie : une réunion avant chaque période de vacances scolaires et à la rentrée de septembre
- Les réunions se déroulent sur le service d'accueil ou dans la salle de réunion du siège administratif et peuvent être suivies d'un temps convivial
- Chaque personne accueillie reçoit une invitation nominative du chef de service

b. Les groupes de parole

Les psychologues animent des groupes de parole avec les enfants et les adolescents à Ségur et à la Villa. Une fois tous les mois et demi, sur des thématiques choisies par les jeunes ou proposées par les psychologues, les groupes de parole sont des espaces d'échanges, réunissant l'ensemble des jeunes. L'expression, l'écoute, le respect de la parole de l'autre dans la bienveillance permettent de renforcer la confiance en soi, la collaboration et la vie de groupe tout en favorisant le développement des compétences et capacités de chacun.

c. Le Comité éthique des personnes accueillies

Le Comité Éthique des Jeunes est une instance consultative et participative mise en place pour assurer que les droits, les besoins et les intérêts des jeunes accueillis au sein de l'association Accueil Millau Ségur sont respectés et pris en compte. Ce comité est composé de représentants des jeunes accueillis, ainsi que des membres du personnel. Animé par la directrice et une psychologue, les membres du Comité s'expriment sur les thématiques abordées dans le cadre des groupes d'expression et des groupes de parole et sur toutes questions concernant l'accueil et l'accompagnement au sein des différents services.

Le Comité Éthique des Jeunes de l'Accueil Millau Ségur joue un rôle crucial dans la promotion des droits et du bien-être des jeunes accueillis. En encourageant la participation active des jeunes et en veillant à l'éthique des pratiques, ce comité contribue à créer un environnement sûr, respectueux et inclusif pour tous.

d. Des questionnaires de satisfaction

Les questionnaires de satisfaction sont des outils essentiels pour évaluer la qualité des services offerts par l'établissement. Ils permettent de recueillir les avis et les suggestions des personnes accueillies et accompagnées, afin de mieux répondre à leurs besoins et attentes et d'améliorer continuellement la qualité des services et prestations proposés.

e. Boîtes de réclamation et boîtes à idées

Une boîte à idées, à pensées, à questions, à réclamations est mise à la disposition des personnes accueillies sur chaque service éducatif. La boîte alimente l'ordre du jour, elle est relevée toutes les 6 semaines.

B. Protection des Données Personnelles

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, la MECS Accueil Millau Ségur s'engage à protéger vos données personnelles. Les informations que nous collectons sont nécessaires à votre prise en charge et à la gestion administrative de votre accueil et de votre accompagnement. Elles sont traitées de manière confidentielle et sécurisée, et ne sont accessibles qu'aux membres du personnel autorisés. Elles peuvent être transmises à nos partenaires dans le cadre de l'exercice de nos missions, après vous en avoir informé, dans le respect de nos obligations légales.

C. Accès aux informations

Vous avez le droit d'accéder à vos données. Pour exercer ce droit ou pour toute question relative à la protection de vos données personnelles, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données (DPO) et consulter la procédure d'accès au dossier, accessible sur notre site et auprès des professionnels.

D. Réclamations et recours à un médiateur

En cas de réclamation, de non-respect de vos droits, vous pouvez contacter la Direction de l'Etablissement. Vous trouverez sur notre site une procédure de réclamation. Par ailleurs si vous le jugez nécessaire, vous pouvez sur simple demande faire appel à un médiateur. Vous pouvez choisir ce médiateur sur liste des personnes qualifiées de votre département. Ces médiateurs sont prévus pour assister et orienter toute personne en cas de désaccord avec l'établissement.

E. Droit au renoncement à une prestation

En application de l'article 5 de la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie « Droit à la renonciation » (voir p18) :

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.

Vous trouverez une attestation de renonciation à une prestation sur notre site et auprès des professionnels.

E. Les coordonnées utiles

Mme TOURROLIER, Directrice de la Maison d'Enfants

05 65 61 03 11

accueil-millau-segur@ams12.fr

SOS enfant en danger, parents en difficultés : 119 (appel gratuit)

Pôle des Solidarités Départementale

Unité de protection de l'enfance en danger

05 65 73 68 66

Tribunal pour enfants de Rodez – Juge des Enfants

Bvd de GUIZARD, BP 3123 cedex 9

12031 RODEZ

05 65 73 43 00

Ordre des avocats

Palais de justice

Bvd de GUIZARD

12000 RODEZ

05 65 68 29 83

Association d'Entraide Aveyronnaise des personnes accueillies en protection de l'enfance du département de l'Aveyron

Rue de Chirac

adepape12@orange.fr

05 65 78 10 07

Conseil Départemental : Service qualité des ESSMS BP 3109 -12031 RODEZ

F. La Charte des droits et des Libertés



LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE



Article 1^{er} : 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 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, de 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 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 : Droits 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 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 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. Or, 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.

La Charte de la Bienveillance



Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de respect des attentes et des besoins de la personne accompagnée à chaque étape de son parcours



Donner à la personne accueillie et à ses proches, une information accessible et transparente concernant toutes décisions et actions liées à son accompagnement



Permettre à la personne d'être actrice de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision



Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de la personne accueillie



Respecter la confidentialité des informations en partageant celles nécessaires au parcours de la personne accueillie



Veiller à la santé physique et psychique de la personne accueillie en prenant en compte ses souffrances, ses attentes, ses capacités et ses empêchements.



Accompagner la personne accueillie dans la compréhension de son histoire familiale et dans son parcours de vie



Vérifier constamment la qualité des conditions d'accueil et d'accompagnement et interroger son amélioration avec les personnes accueillies et les professionnels



Garantir un accès à la santé par des actions régulières de suivi, d'orientation et de prévention



Évaluer et prendre en compte la satisfaction des personnes accueillies et de leur entourage dans une dynamique d'amélioration continue des services et des accompagnements proposés