

Une possibilité de médiation

• Dans quelles circonstances puis-je solliciter un chargé de médiation ?

- > je considère que mes droits ne sont pas respectés,
- > le dialogue est rompu avec le service social,
- > je ne comprends pas le sens d'une réponse du service social,
- > je pense que ma demande n'est pas entendue.

Le chargé de médiation aide à rétablir le dialogue entre la personne accueillie au service social départemental et ce service social.

• Comment faire pour saisir le chargé de médiation ?

Vous écrivez à la Présidente du Conseil départemental pour demander l'intervention d'un chargé de médiation à l'adresse suivante :

Madame la Présidente
du Conseil départemental du Finistère
32 boulevard Duplex - CS 29029
29196 Quimper Cedex

Précisez obligatoirement dans votre courrier :

- > l'objet de votre demande,
- > le service concerné du Conseil départemental,
- > vos coordonnées.

L'intégralité de la charte des droits et des libertés des usagers de l'action sociale et médico-sociale et de la procédure de médiation est disponible à l'accueil des centres départementaux d'action sociale ou sur le site du Conseil départemental : www.finistere.fr



Finistère
Penn-ar-Bed
LE DÉPARTEMENT



Conseil départemental du Finistère

32 boulevard Duplex CS 29029
29196 Quimper Cedex Tél. 02 98 76 20 20

finistere.fr



Finistère
Penn-ar-Bed
LE DÉPARTEMENT



Les droits fondamentaux des usagers

Des droits à bénéficier d'un service public de qualité

Le droit d'être informé

Une possibilité de médiation

La charte des droits et des libertés des usagers
de l'action sociale et médico-sociale



La charte des droits et des libertés des usagers de l'action sociale et médico-sociale

Adoptée par le Conseil départemental du Finistère, elle précise les droits des personnes accueillies au service social départemental.

Elle est fondée sur des valeurs partagées de citoyenneté, de responsabilité et de respect de l'autonomie et des libertés des personnes.

Les droits fondamentaux des usagers

- **L'égalité d'accès au service public.**
- **L'égalité des chances.**
- **La non discrimination.**
- **Le respect de la dignité et de l'intimité** de la personne est pleinement reconnu, ce qui exclut tout jugement de valeur.
- **Le respect des libertés publiques et civiles**
Chacun peut exprimer ses besoins et ses attentes, ce qui exclut toute pratique arbitraire et abus d'autorité.
- **La protection des personnes.**
- **Le maintien des liens familiaux** (dans le respect des décisions judiciaires éventuelles)

- **La possibilité de s'opposer à la communication** de certaines informations les concernant.
- **Le respect de l'autonomie, du libre choix et du consentement et de la participation** à la mise en œuvre du projet le concernant.
- **La possibilité d'être accompagnée** par la personne de son choix dans ses démarches.

Des droits à bénéficier d'un service public de qualité

- **Le droit à une aide personnalisée**
Chaque usager peut exprimer une demande d'aide et bénéficier d'une action individualisée.
- **Le respect des engagements**
Un contrat peut être défini entre l'usager et le professionnel. Il définit les objectifs d'action pour aider la personne. Celles ci seront à mettre en œuvre par l'institution et par l'usager.

Le droit d'être informé

- **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 demandé ou dont elle bénéficie,
 - sur ses droits, l'organisation et le fonctionnement du service.
- **Le professionnel informe l'usager :**
 - de sa qualité professionnelle,
 - du cadre et des objectifs de sa mission,
 - de ses obligations d'information et de celles résultant du secret professionnel,
 - de l'exercice et des limites de ses compétences, des droits sociaux et civils de l'usager,
 - de la possibilité pour l'usager d'accéder aux données nominatives le concernant.