

# Carte « Contacts »

## Protocole d'utilisation

### Préambule

Cet outil répond à un besoin de terrain non rencontré mis en avant par différents acteurs au sein du groupe « Avec ou Sans Abris » de la coordination de l'action sociale du CPAS de Saint-Gilles : *l'amélioration du parcours de soin et du suivi (psycho-social, administratif, juridique...) de la personne précarisée (sans abris, en centre d'hébergement, en projet housing first, en logement de transit ou fraîchement relogée...), isolée et/ou exclue socialement et ayant besoin d'un accompagnement.*

Cette carte a été mise en place dans l'intérêt de l'utilisateur et ne sera utilisée qu'avec son accord quant :

- Aux personnes qu'elle choisira de référencer
- Aux informations qu'elle permettra de partager conformément à l'article 458 du Code pénal relatif au secret professionnel.
- Aux moments lors desquels la carte peut être utilisée (démarche sociale et médicale mais aussi état d'inconscience....)

Elle ne devra en aucun cas être utilisée pour répertorier des personnes.

Tout professionnel mentionné sur la carte s'engage à lire et respecter ce protocole.

### Les objectifs

- Améliorer le parcours de soin du public cible (entrée, sortie et suivi post-hospitalisation).
- Favoriser le travail en réseau en vue d'améliorer l'accompagnement global de la personne et éviter les doublons, dans le respect du mandat et de la déontologie de chacun.
- Aider la personne à transmettre des informations la concernant (qu'elle souhaite partager) en appelant sa « personne de contact ».
- Prévenir la personne de contact en cas d'hospitalisation (même en cas d'inconscience du patient) ou de décès.

## 1. La personne de contact

### 1.1 Conditions

- Etre un professionnel psycho-social, juridique et/ou médical.
- Etre choisi par le titulaire de la carte pour remplir les missions énoncées ci-dessus.
- Connaître la personne, effectuer des démarches avec elle et bénéficier de sa confiance.

### 1.2 Rôle

- Informer la personne des objectifs de la carte et la rassurer quant aux conditions de son utilisation et le respect de son identité. Le professionnel informe la personne de ce qui suit :
  - La personne n'est nullement obligée d'accepter la création et l'utilisation de cette carte. Si elle l'accepte, elle a toujours la possibilité de la détruire par la suite.

- Les informations qui seront transmises à son sujet sont limitées à celles qui sont nécessaires, elles sont détaillées à la personne afin qu'elle puisse donner son autorisation.
- La personne choisit la ou les personnes de contacts qui apparaissent sur sa carte (uniquement des professionnels).
- La personne accepte les moments lors desquels ces informations peuvent-être partagées par exemple lors de démarches sociales, en cas d'hospitalisation, en cas d'inconscience....
- Donner la carte ou la compléter si la personne la possède déjà (uniquement les coordonnées professionnelles et les coordonnées que la personne accepte de mentionner) (cfr point 3.3)
- Utiliser la carte exclusivement dans le respect de ses objectifs.
- Communiquer exclusivement les informations nécessaires, dans l'intérêt de la personne et dans le respect du secret professionnel.
- En cas de sollicitation, rappeler et agir dans les limites de son cadre professionnel.
- Informer ses collègues quant à l'existence de cette carte et ses conditions d'utilisation (transmission du Protocole d'utilisation, via le site [www.cpas1060.be](http://www.cpas1060.be)).

## 2. Le titulaire de la carte

Toute personne précarisée (sans abris, en centre d'hébergement, en projet housing first, en logement de transit ou fraîchement relogée...), isolée et/ou exclue socialement et ayant besoin d'un accompagnement pour favoriser son parcours psycho-social, juridique et médical.

## 3. La Carte « Contacts »

### 3.1 Quand la donner ?

- Lorsque le professionnel estime que la situation de la personne nécessite l'utilisation de cette carte.
- Lorsque la personne rentrant dans ces conditions la demande.

### 3.2 Qui peut la donner ?

Voir point 1, personne de contact.

### 3.3 Les informations à indiquer

#### 3.3.1 Titulaire

- Nom, Prénom, alias
- Date de naissance
- Numéro de téléphone (facultatif)

Remarque : La personne peut recevoir cette carte même si elle ne souhaite pas communiquer certaines informations ou donner son vrai nom. L'essentiel est qu'elle puisse être reconnue par le secteur.

#### 3.3.2 Professionnels

- Nom (facultatif)
- Prénom
- Service (facultatif)

Remarque : le service ne doit pas forcément être mentionné si cela risque de stigmatiser le titulaire.

- Numéro de téléphone

Ces professionnels respectent le protocole d'utilisation de cette carte. Voir [www.cpas1060.be](http://www.cpas1060.be)

### 3.3.3 Format

→ Voir le modèle ci-joint :

Taille : Carte de visite

Police : Calibri -12

Papier : Epais - couleur jaune fluo

Protection : pochette plastifiée