



## INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES Groupe ARCADE Conditions Générales de Vente

Les présentes informations précontractuelles ci-après dénommées également conditions générales de vente (CGV), définissent l'intégralité des droits et obligations des relations contractuelles entre le client et le Groupe ARCADE.

Elles sont complétées par les éléments contractuels du contrat et du règlement de fonctionnement.  
Le client s'entend comme étant l'utilisateur ou le particulier employeur.

**Le groupe Arcade c'est aujourd'hui 4 établissements, une équipe de près de 1200 salariés dans les BDR et une trentaine dans le Var.**

**Sur les bouches du Rhône, l'association compte 11 agences de proximité et 1 SSIAD :**

Siège social Marseille, Agence Marseille centre Est, Agence Marseille Centre Nord, Agence Marseille Nord, Agence Marseille Sud, Agence Aubagne, Agence La Penne sur Huveaune\*, Agence Plan-de-Cuques / Allauch, Agence Aix-en-Provence, Agence Martigues, Agence Châteauneuf-les-Martigues.

**Dans le Var, avec nos deux filiales :**

A.A.D Assistance Bien-être située à Draguignan et Aide et Assistance Bien-être A.A.B.E située à Régusse regroupées sous le nom générique de « **A.A.B.E Groupe ARCADE** », qui nous permettent d'élargir notre territoire d'intervention sur le Var.

### Article 1 - Les informations relatives à l'identité du Groupe ARCADE

#### **ASSOCIATION ARCADE ASSISTANCES SERVICES - Dénommée ARCADE**

Association Loi 1901 à but non lucratif Assujettissement à la TVA pour les activités de confort du public non fragile.

**SIRET** : 440 658 102 00023 - **Code APE/NAF** : 8810A - **N° agrément** : SAP 440658102

**Autorisation CD 13** : 151/C/2006-CG13

**Adresse du siège social** : 65 Square Jules Cantini 13006 MARSEILLE

**Téléphone** : 04 88 699 699 - **Email** : [contact@arcade.ms](mailto:contact@arcade.ms) - **Site internet** : [www.arcade.ms](http://www.arcade.ms)

Représentée par Eric EYGASIER Président, et par Cécile DAUPHIN Directrice.

**UD 13** : 55 bd Périer 13415 MARSEILLE CEDEX 20

#### **ETABLISSEMENT MANDATAIRE ARCADE - Dénommé Service Mandataire - Etablissement secondaire**

**SIRET** : 440 658 102 00064 - **Code APE** : 9609 Z - **N° agrément** : SAP 440658102

Adresse service administratif et accueil du public : 25 Boulevard Alphonse Moutte 13013 MARSEILLE

#### **ETABLISSEMENT SSIAD ARCADE - Service de Soins Infirmiers à Domicile**

autorisé à intervenir dans le 1er, 2ème, 3ème, 6ème et 14ème arrondissement de Marseille

**SIRET** : 440 658 102 00049 - **Agrément** : 44065800049 - **N° FINESS** 130041221

**Adresse** : 65 Square Jules Cantini 13006 MARSEILLE

#### **A.A.D Assistance Bien-être - Dénommée AABE Filiale Groupe ARCADE**

SARL au capital de 7622 € - Assujettie à la TVA intracommunautaire n° FR1441757200

**SIRET** : 44175720000031 - **Code APE** : 9609 Z - **FINESS** : 830021671

**Adresse postale et accueil du public** : 13 A Boulevard Georges Clemenceau Centre Hermès 83300 DRAGUIGNAN

**Téléphone** : 04 88 699 699 - **Email** : [contact83@arcade.ms](mailto:contact83@arcade.ms) - **Site Internet** : [83.arcade.ms](http://83.arcade.ms)

Représentée par Eric EYGASIER Gérant.

**UD 83** 177 boulevard Charles Barnier -BP 131 83071 TOULON CEDEX



**A.A.B.E. Aide et Assistance Bien-être - Dénommée AABE Filiale Groupe ARCADE**

SASU au capital de 10000 € - Assujettie à la TVA intracommunautaire n° 80478900600017

**SIRET** : 8047890060017 – **Code APE** : 8810A

**Adresse postale et accueil du public** : 41 Cours Alexandre Gariel 83630 REGUSSE

**Téléphone** : 04 88 699 699 - **Email** : contact83@arcade.ms - **Site Internet** : 83.arcade.ms

Représentée par Eric EYGASIER Président.

**UD 83** : 177 boulevard Charles Barnier -BP 131 83071 TOULON CEDEX.

## Article 2 – Objet du Groupe ARCADE

Le Groupe ARCADE est autorisé et agréé (13) pour proposer et intervenir dans le cadre des services à domicile favorisant l'assistance, l'accompagnement, le soin et le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes ou des personnes en situation de handicap et des familles.

Le SAAD intervient en mode prestataire ou en mode mandataire (mise à disposition des salariés aux particuliers employeurs – dans le département des Bouches du Rhône et prochainement dans le Var).

Le service apporté aux personnes fragilisées par l'âge ou le handicap, s'inscrit dans le cadre d'un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation individuelle.

Il est réalisé avec votre participation, celle de vos aidants par des intervenants à domicile (agents à domicile, assistants de vie aux familles, auxiliaires de vie sociales ou accompagnants éducatifs et social diplômés, des auxiliaires médico- psychologiques et/ou des aides-soignants) sous la responsabilité d'une équipe d'encadrant référente à chaque secteur.

Le Groupe ARCADE est autorisé et agréé (13) pour proposer et intervenir dans le cadre des services à domicile favorisant l'assistance, l'accompagnement, le soin et le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes ou des personnes en situation de handicap et des familles.

Le SAAD intervient en mode prestataire ou en mode mandataire (mise à disposition des salariés aux particuliers employeurs – dans le département des Bouches du Rhône et prochainement dans le Var).

Le service apporté aux personnes fragilisées par l'âge ou le handicap, s'inscrit dans le cadre d'un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation individuelle.

Il est réalisé avec votre participation, celle de vos aidants par des intervenants à domicile (agents à domicile, assistants de vie aux familles, auxiliaires de vie sociales ou accompagnants éducatifs et social diplômés, des auxiliaires médico- psychologiques et/ou des aides-soignants) sous la responsabilité d'une équipe d'encadrant référente à chaque secteur.

## Article 3 – Devis

Le Groupe ARCADE intervient sur demande expresse du client. Un devis gratuit sera réalisé pour toute demande de prestation d'un montant facturé de plus de 100€.

**Le devis sera adressé au client par courrier électronique ou par courrier, il précise :**

- La date de rédaction et la durée de validité de l'offre ;
- Le nom ou la raison sociale et l'adresse du service ;
- Le nom et l'adresse du client ;
- Le lieu ou les lieux de l'intervention ou la zone d'intervention indiqués par le client ;
- Le nom de chaque prestation proposée ;
- Le prix horaire de la prestation HT et TTC, avant tout avantage fiscal ou aide d'organisme ;
- Le coût réel des prestations après les aides fiscales ;
- Les frais pour les déplacements réalisés à la demande du client (courses, accompagnement des enfants, ...) ;
- Les frais de gestion (service mandataire) ;
- La cotisation d'adhésion (dans le seul cadre de l'adhésion à l'association ARCADE) non financée par les organismes ;
- En cas de prise en charge par un organisme (document de prise en charge à l'appui nommant précisément le service concerné), le montant de la prise en charge venant en déduction du montant dû.
- Le dispositif AICI sur inscription gratuite et optionnelle.

Un contrat sera établi suite à l'acceptation par le client du devis retourné et signé.

Le contrat reprend tous les éléments règlementaires nécessaires au bon déroulement des interventions. En signant ce contrat, le client atteste avoir pris connaissance des grilles tarifaires, du mode de calcul des suppléments éventuels et de l'ensemble des informations précontractuelles.



Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le client devra nous retourner le contrat sans aucune modification :

- Soit par courrier postal, dûment signé et daté avec la mention « Bon pour Accord »
- Soit par courrier électronique avec l'expression du consentement du client.

Les interventions ne pourront débuter qu'après réception du contrat, accepté et signé, accompagné d'un RIB et d'un mandat SEPA signé. En cas de prise en charge financière d'un organisme, celle-ci doit nous être envoyée. A défaut de réception de l'accord du client et des éléments précédemment énumérés, le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation, ou de facturer en plein tarif si aucune preuve de prise en charge n'est fournie. En cas de souhait d'adhérer au dispositif AICI, le formulaire joint doit être complété et remis avec le devis.

## Article 4 - Grille tarifaire et modalités de tarification

**Le tarif général est modifié chaque année au 1er janvier par l'autorité de tarification.** Si ce tarif est fixé après cette date par le Conseil Départemental, il s'applique avec effet rétroactif au 1er janvier. Le groupe ARCADE informera le client de toute modification de tarification.

Tout usager sans prise en charge de l'Association ARCADE doit s'acquitter à la 1ère facture et à date d'anniversaire d'une cotisation d'un montant de 30€. *(Les filiales Varoises ne sont pas concernées par cette cotisation).*

**Voir grille tarifaire jointe en Annexe.**

### Mode de calcul général :

Le coût des prestations est calculé par le nombre d'heures mensuelles effectuées par le service multiplié par le tarif horaire TTC correspondant. La majoration dimanche et jours fériés s'applique au tarif horaire lorsque les prestations sont effectuées ces jours-là.

En cas de prise en charge par un organisme (CD, MDPH, Caisse de retraite...), les sommes viennent en déduction mensuelle du montant théoriquement dû. En cas de non-renouvellement ou de non-paiement par la caisse du fait d'un dossier incomplet ou de tout autre cause imputable au client, celui-ci demeurera redevable de l'intégralité des heures facturées non acquittées par la caisse au tarif taux plein.

Tout quart d'heure d'intervention commencé est dû.

Toute heure travaillée par le personnel le 1er mai donnera lieu à une majoration de 100 % qui sera répercutée sur la facturation du client.

Pour toute prestation demandant l'utilisation du véhicule de l'intervenant (hors mission du service d'Accompagnement véhiculé), et après accord du service, une majoration de 0.40 Euros par km parcouru sera facturée.

### Avantage fiscal :

**Voir en Annexe la notice « Information en matière fiscale ».**

### Modalités de paiement :

Une facture sera établie et présentée au client une fois par mois (Accès Medisysnet ou par mail). Le paiement devra être effectué avant le 20 de chaque mois ou à réception de la facture.

Le règlement des factures se fera mensuellement. Les modes de paiement proposés sont :

- **Par prélèvement automatique sur le compte** (Relevé d'Identité Bancaire ou Postal avec les codes IBAN et BIC ou en complétant directement votre autorisation de mandat SEPA joint au contrat) ;
- **Par chèque bancaire pour tout paiement inférieur à 50 € mensuel ;**
- **Par CESU préfinancé :**

Si le client choisit de régler par chèque (CESU préfinancé ou de banque), il doit également joindre au présent contrat un RIB et une autorisation de prélèvement (utilisée uniquement en cas de défaut de paiement).

Conformément à la législation, le règlement ne pourra être effectué en espèces.

- **Par prélèvement effectué par l'Urssaf, du reste à charge de votre facture (après déduction d'impôt) dans le cadre de l'avance immédiate du crédit d'impôt : dispositif AICI.**

Seuls les usagers de prestations à taux plein peuvent bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt.

Ce service permet de déduire automatiquement le crédit d'impôt des dépenses effectuées auprès d'Arcade. Ce service est mis en place avec les services de l'Urssaf et de la Direction générale des finances publiques et est OPTIONNEL ET GRATUIT.



#### **Echéance de paiement :**

Le règlement doit se faire sans délai à réception de la facture. A défaut de paiement d'une facture à échéance, le Client sera redevable de plein droit d'une indemnité de retard calculée au taux de 8% par an.

Ces intérêts seront appliqués au montant TTC de la facture, et calculés par jour de retard, à compter de la date d'échéance de la facture impayée jusqu'à la date de son paiement effectif.

La mise en place du prélèvement automatique permet d'éviter tout retard de paiement. Dans le cadre des normes SEPA, vous avez un délai de 8 semaines, à compter du débit en compte, pour demander à votre banque, le remboursement du montant débité.

Le Groupe ARCADE se réserve le droit en sus de l'application conventionnelle des frais de retard, d'engager une requête en injonction de payer auprès de la juridiction compétente à l'encontre du client débiteur et cessera les interventions sans délai.

### **Article 5 – Mode d'intervention**

Les interventions dans le cadre du SAAD des Bouches du Rhône peuvent être réalisées au choix par le client en mode prestataire ou mandataire.

#### **Le mode prestataire :**

Le groupe ARCADE assure les prestations en étant l'employeur du salarié intervenant au domicile du client et en assumant toute la responsabilité qui en découle.

#### **Le mode mandataire :**

Dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le client est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le client est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et de code de la sécurité sociale.

*(Le Mode Mandataire est en cours de demande d'agrément pour le secteur du Var).*

### **Article 6 – Droit de rétractation**

#### **Votre droit de rétractation :**

**Conformément aux articles L221-18 à L221-25 du code de la consommation, vous pouvez exercer votre droit de rétractation dans un délai de 14 jours dès la conclusion du contrat.** Cette décision de rétractation n'a pas à être motivée de votre part. Il vous est possible d'utiliser le « formulaire de rétractation » (annexé au contrat) ou de nous adresser votre décision sur papier libre :

« ... dénuée d'ambiguïté, exprimant votre volonté de vous rétracter ».

Il vous incombe d'apporter la preuve, si nécessaire, de l'exercice de votre droit de rétractation. En conséquence **vos courrier de rétractation doit nous être adressé par lettre recommandée avec accusé réception à Groupe ARCADE 65 Square Jules Cantini 13006 Marseille, avant l'expiration du délai susmentionné.**

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

#### **Demande expresse d'exécution des prestations :**

Vous avez la possibilité d'obtenir l'exécution des prestations de service du SAAD avant l'expiration de votre délai de rétractation de 14 jours. Votre demande expresse sera recueillie au moyen du « formulaire d'accord express » (annexé au contrat) dûment complété et remis impérativement au service avant l'exécution des prestations.

### **Article 7 – Durée du contrat**

Sauf demande expresse du client, le contrat est conclu pour une durée indéterminée, les conditions de sa résiliation sont mentionnées ci-après.



## Article 8 – Contrôle de l'effectivité des interventions

**Tous les intervenants du groupe ARCADE utilisent un système de télégestion sécurisé.**

**Dans les Bouches du Rhône et le Var, les intervenants (en CDI) utilisent le système de télégestion mobile :**

Le système de télégestion mobile s'effectue via l'utilisation d'un téléphone portable professionnel. Il permet l'enregistrement du début et de la fin de l'intervention (jours et horaires) via le domicile du client le jour de l'intervention planifiée au moyen d'une application liée à notre logiciel métier. Chaque client (sauf les clients bénéficiant d'une prise en charge mutuelle), est équipé d'une carte d'identification. Celle-ci doit être placée en priorité sur le frigidaire du client (en cas d'impossibilité, le lieu doit être communiqué au référent de secteur). **Cette carte n'est pas magnétisée, ni équipée d'une puce et n'émet aucune onde.**

**Exceptionnellement, en cas d'impossibilité de ce système, le pointage téléphonique (via le téléphone fixe ou mobile du client) pourra être utilisé et ce n'est qu'en dernier recours qu'une fiche de présence doit être faite.**

Nous vous invitons à nous communiquer au plus tôt par courrier l'impossibilité pour notre personnel d'utiliser le système de pointage mobile ou par téléphone, afin de faire enregistrer par notre service facturation qu'une fiche de vacation devra être effectuée chez vous lors des interventions.

**La télégestion EST OBLIGATOIRE ET SANS SURCOUT POUR VOUS.**

## Article 9 – Résiliation

**Pour résilier le contrat, le client doit informer le service par lettre recommandée avec accusé réception, sans pénalités financières moyennant le respect d'un délai de préavis de 1 mois.**

Le contrat peut être résilié, sans préavis ni pénalités financières, en cas de force majeure (entrée en structure d'hébergement, hospitalisation, décès, perte d'emploi). Dans le cas de déménagement, le client aura la charge de prouver le caractère de cas de force majeure. Le non-renouvellement de la prise en charge financière fautive du client n'est pas constitutif d'une force majeure.

En cas de changement important de situation familiale (veuvage, divorce), le client devra en informer le groupe ARCADE par courrier dans un délai raisonnable (max 15 jours).

Le préavis prendra effet le jour de réception de la lettre recommandée avec AR, informant le groupe ARCADE de la résiliation du contrat.

Le Groupe ARCADE se réserve le droit de résilier contrat, en cas de non-respect des exigences internes (Voir Règlement de fonctionnement), législatives, réglementaires et déontologiques, ou en cas de non-paiement des prestations.

## Article 10 – Traitement des réclamations

Le Groupe Arcade organise le traitement des réclamations, tient à jour leur historique informatisé et gère les éventuels conflits qui peuvent survenir entre les intervenants et le client.

Lorsque le client n'est pas satisfait, il a la possibilité de formuler une réclamation. La réclamation peut être transmise de manière orale, écrite par courrier ou par mail :

Pour toute réclamation concernant les Bouches-du-Rhône : [reclamationgroupearcade13@gmail.com](mailto:reclamationgroupearcade13@gmail.com)

Pour toute réclamation concernant le Var : [reclamationgroupearcade83@gmail.com](mailto:reclamationgroupearcade83@gmail.com)

Suivant la nature et la gravité de la réclamation, le client peut demander un rendez-vous à un membre de l'équipe d'encadrement ou à la Direction.

Suivant la nature et la gravité de la réclamation/suspicion de maltraitance, une visite de contrôle/gestion de réclamation pourra être diligentée par la Direction.



## Article 11 – Médiation

**Le Groupe ARCADE gère les éventuels conflits entre les intervenants et les clients.** Les responsables de secteur sont amenés à effectuer un changement d'intervenant soit à la demande écrite du client, soit à celle, après étude et justificatifs, du salarié. Les conflits faisant l'objet d'un courrier, sont systématiquement suivis d'une réponse écrite par la Direction ou les membres de l'encadrement

**Tout client n'ayant pas eu de réponse à sa réclamation, a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation ou à une personne qualifiée en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant au Groupe ARCADE.**

Pour pouvoir être traité par le médiateur de la consommation, **le litige doit porter sur l'exécution du contrat de fourniture de services.**

Le client peut saisir le médiateur **à la condition d'avoir préalablement fait une réclamation par écrit** (courrier ou courriel) auprès du Groupe pour tenter de résoudre le litige. Si cette démarche n'est pas effectuée, la demande de médiation sera irrecevable.

Le client doit saisir le médiateur **dans un délai maximum d'un an suivant l'envoi de sa réclamation écrite.**

### **Médiateur de la consommation :**

#### **Médiation Solution**

222, chemin de la bergerie 01800 SAINT JEAN DE NIOST

Tél. +33 04 82 53 93 06

La personne qualifiée du Département des Bouches du Rhône et du Var :  
liste affichée en agence et fournie dans le règlement de fonctionnement.

## Article 12 – Règlement Général de Protection des Données (RGPD)

### **Objet et objectifs :**

1. Le présent règlement établit les règles relatives à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et des règles relatives à la libre circulation de ces données.
2. Le présent règlement protège les libertés et droits fondamentaux des personnes physiques, et en particulier leur droit à la protection des données à caractère personnel.
3. La libre circulation des données à caractère personnel au sein de l'Union n'est ni limitée ni interdite pour des motifs liés à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

ARCADE dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des Clients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

### **Conformément au règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016,**

toutes les informations recueillies lors de vos échanges par mail, téléphone ou lors de visites avec notre service accueil et/ou planification, sont enregistrées dans un fichier informatisé afin d'être transférées à votre agence référente.

Ces informations sont nécessaires afin de permettre la gestion de la relation client (établissement et gestion des contrats, des prestations, des demandes d'exercice de droits, ...), de permettre la mise en place et le suivi régulier des prestations avec les intervenants du Groupe ARCADE et les partenaires sociaux, médico-sociaux liés à la situation du client, de réaliser des événements conviviaux (loto, goûter, animation), et de permettre des études financières ou statistiques (appel à projets, demande de subvention...).

### **Elles seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle et cesseront 3 ans après la fin du contrat.**

Ces informations sont destinées à permettre l'établissement d'une évaluation personnalisée de vos besoins d'aide, de soins et d'accompagnement à domicile, les demandes d'aide au financement possibles et le suivi de la mise en place des prestations.



**Ces informations sont réservées aux équipes du groupe ARCADE qui vous suivent** (planification, astreinte, direction, comptabilité, communication et qualité) et pourront être communiquées dans le cadre de la coordination des prestations qui vous seront délivrées par le Groupe Arcade et les intervenants médicaux, paramédicaux et sociaux en charge de votre situation. Les données administratives seront également transmises au service comptabilité. Le défaut de renseignements de certaines informations obligatoires, pourront entraîner le risque que les prestations demandées ne puissent être correctement réalisées.

**Conformément à la loi « informatique et libertés », vous avez :**

- **Un droit d'accès et de rectification** pour permettre de modifier, compléter ou mettre à jour vos données personnelles ;
- **Un droit de suppression** des données inexacts, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;
- **Un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ;**
- **Un droit d'opposition sans motif, à l'utilisation de ses données à des fins de prospection :** le client dispose de la faculté d'exercer ce droit d'opposition dès la signature du contrat en cochant la case correspondante sur le devis/contrat.

Pour l'exercice de ces droits, le client est invité à contacter le référent RGPD par courrier au :  
**65 Square Jules Cantini 13006 Marseille** ou par email à [contact@arcade.ms](mailto:contact@arcade.ms)

**IMPORTANT :**

**La fourniture de données à caractère personnel contractuel conditionne la conclusion du contrat et vous êtes tenu de fournir vos données à caractère personnel.** Vous avez le droit de ne pas donner votre consentement pour le traitement de vos données personnelles, mais nous ne pourrions établir votre contrat et engager les services du Groupe ARCADE.

**La législation en vigueur impose l'édition d'un devis et d'un contrat** afin de régir les relations entre notre Groupe et vous, dans le cadre de la délivrance des prestations demandées.

De plus, les processus de gestion, de l'organisation du travail (plannings, fiches missions, feuilles de pointage, etc.), de comptabilité (établissement du devis, contrat, des factures, des attestations fiscales, etc.), des événements indésirables, des réclamations, etc., sont informatisés. L'absence de vos données personnelles rend impossible la création de ces documents.

**Toutes les informations recueillies de votre entrée à votre sortie du Groupe sont enregistrées dans un logiciel informatisé dit « métier »** de traitement des données entrantes et sortantes. Ces informations sont nécessaires afin de permettre l'établissement de votre dossier et à la mise en place des prestations souhaitées.

**L'accès au logiciel est protégé par la saisie d'identifiants personnels et de mots de passe** pour chaque personne ayant l'autorisation d'accès aux données. Les personnes ayant accès aux données et associées à leur traitement sont identifiées par le Groupe.

Le système informatique du Groupe est doté **d'un pare-feu et d'un anti-virus**. La maintenance informatique est assurée et maîtrisée par un prestataire externe.

**Vos données personnelles « papier »** (contrat, projet personnalisé, etc.) **sont conservées en toute confidentialité** dans nos bureaux dans des **armoires fermées à clef**. Les locaux des agences du Groupe ARCADE sont sous **surveillance d'intrusion** (grille de sécurité et/ou alarme).

**Les données qui vous sont personnelles sont réservées à :**

- Votre binôme référent et l'équipe de terrain du Groupe ARCADE,
- L'équipe d'encadrement et la Direction du Groupe, Le cas échéant aux équipes du SSIAD (IDE et soignants) lorsque vous bénéficiez d'un accompagnement en SPASAD,
- La comptabilité, pour le traitement des données administratives et financières (ex : facturation, attestation fiscale, etc.),
- La responsable qualité pour l'activité de reporting statistiques, indicateurs d'expérimentation, enquêtes satisfaction, participation à la vie du groupe, etc.).



## Article 13 – Partage et échange d'informations

**Toute personne accompagnée par un professionnel/établissement de santé, un professionnel ou établissement du secteur médico-social ou social, a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.**

**Tous les professionnels intervenant dans votre accompagnement et votre maintien à domicile sont soumis au secret professionnel.**

**L'article 226-13 du code pénal dispose que :**

**« La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende ».**

L'échange d'informations relative à une personne prise en charge entre professionnels participant directement à la coordination, continuité des soins / suivi médico-social est possible si cette personne est préalablement informée d'une part, de la nature des informations devant faire l'objet de l'échange, d'autre part, soit de l'identité du destinataire et de la catégorie dont il relève, soit de sa qualité au sein d'une structure précisément définie. Elle peut à tout moment s'opposer à cet échange.

**Le Groupe ARCADE vous informe que :**

**Vous avez le droit à tout moment d'exercer une opposition à l'échange et au partage de ces informations :**

par mail à [contact@arcade.ms](mailto:contact@arcade.ms) ou par courrier à **Groupe ARCADE service qualité 65, square Jules Cantini 13006 MARSEILLE.**

Si vous n'êtes pas en capacité d'exprimer votre volonté, seule l'urgence ou l'impossibilité de vous informer peut dispenser le professionnel ou la personne participant à votre accompagnement de l'obligation d'information préalable. Vous serez toutefois informé de l'échange ou du partage des informations auquel il a été procédé, dès que votre état de santé ou votre situation le permettra.

Les règles de partage et d'échange des informations s'appliquent dès l'instant où les professionnels communiquent entre eux sur votre situation ou votre état de santé.

Lors de l'évaluation à domicile, votre responsable de secteur vous informera du partage et de l'échange d'informations avec les professionnels liés à la coordination de votre situation et recueillera votre consentement. Votre consentement peut être total ou partiel (informations liées à votre état civil, informations liées à l'évaluation de vos besoins).

**A quoi servent le partage et l'échange d'informations ?**

**Ce sont des informations nécessaires à transmettre à un professionnel intervenant dans votre accompagnement.**

Cette transmission vise à éviter une rupture du parcours de l'aide et du soin, à optimiser les réponses qui vous sont apportés par les services du Groupe. Elles entrent dans le périmètre des missions de chaque professionnel.

Chaque professionnel participant à votre accompagnement n'a accès qu'aux seules informations qui lui sont nécessaires pour assurer sa mission, dans le périmètre et les limites de son champ d'activité professionnelle :

1. A la mise en œuvre par les professionnels des protocoles communs, c'est-à-dire un ensemble de consignes formalisées à suivre ou de techniques à utiliser dans différentes situations clairement identifiées ;
2. Rendre possible la conduite coordonnée des actions d'amélioration des pratiques professionnelles, en particulier au cours de réunions périodiques de suivi, les réunions de coordination, les réunions de transmissions ciblées hebdomadaires (par exemple, pour analyser des prises en charge complexes, des événements indésirables associés aux soins, etc.).

**Quelles sont les informations qui peuvent être partagées ?**

Les informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité de soins, à la prévention, au suivi médico-social ou social en lien avec votre accompagnement au sein du Groupe ARCADE.





## REGLEMENT GENERAL DE PROTECTION DES DONNEES (RGPD) ET PROTECTION DE LA VIE PRIVEE 2016/679 du 27 avril 2016

### Article 4

Le consentement au sens de la loi : « « consentement » de la personne concernée, toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement ».

### Article 14

Informations à fournir lorsque les données à caractère personnel n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée

1. Lorsque les données à caractère personnel n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée, le responsable du traitement fournit à celle-ci toutes les informations suivantes :
  - a) l'identité et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, du représentant du responsable du traitement;
  - b) le cas échéant, les coordonnées du délégué à la protection des données;
  - c) les finalités du traitement auquel sont destinées les données à caractère personnel ainsi que la base juridique du traitement;
  - d) les catégories de données à caractère personnel concernées;
  - e) le cas échéant, les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel;
  - f) le cas échéant, le fait que le responsable du traitement a l'intention d'effectuer un transfert de données à caractère personnel à un destinataire dans un pays tiers ou une organisation internationale, et l'existence ou l'absence d'une décision d'adéquation rendue par la Commission ou, dans le cas des transferts visés à l'article 46 ou 47, ou à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa, la référence aux garanties appropriées ou adaptées et les moyens d'en obtenir une copie ou l'endroit où elles ont été mises à disposition;
2. En plus des informations visées au paragraphe 1, le responsable du traitement fournit à la personne concernée les informations suivantes nécessaires pour garantir un traitement équitable et transparent à l'égard de la personne concernée :
  - a) la durée pendant laquelle les données à caractère personnel seront conservées ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée;
  - b) lorsque le traitement est fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point f), les intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers;
  - c) l'existence du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données;
  - d) lorsque le traitement est fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point a), ou sur l'article 9, paragraphe 2, point a), l'existence du droit de retirer le consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci ;
  - e) le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
  - f) la source d'où proviennent les données à caractère personnel et, le cas échéant, une mention indiquant qu'elles sont issues ou non de sources accessibles au public;
  - g) l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, visée à l'article 22, paragraphes 1 et 4, et, au moins en pareils cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée.
3. Le responsable du traitement fournit les informations visées aux paragraphes 1 et 2 :
  - a) dans un délai raisonnable après avoir obtenu les données à caractère personnel, mais ne dépassant pas un mois, eu égard aux circonstances particulières dans lesquelles les données à caractère personnel sont traitées;
  - b) si les données à caractère personnel doivent être utilisées aux fins de la communication avec la personne concernée, au plus tard au moment de la première communication à ladite personne; ou
  - c) s'il est envisagé de communiquer les informations à un autre destinataire, au plus tard lorsque les données à caractère personnel sont communiquées pour la première fois.
4. Lorsqu'il a l'intention d'effectuer un traitement ultérieur des données à caractère personnel pour une finalité autre que celle pour laquelle les données à caractère personnel ont été obtenues, le responsable du traitement fournit au préalable à la personne concernée des informations au sujet de cette autre finalité et toute autre information pertinente visée au paragraphe 2.



5. Les paragraphes 1 à 4 ne s'appliquent pas lorsque et dans la mesure où :
- a) la personne concernée dispose déjà de ces informations;
  - b) la fourniture de telles informations se révèle impossible ou exigerait des efforts disproportionnés, en particulier pour le traitement à des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques sous réserve des conditions et garanties visées à l'article 89, paragraphe 1, ou dans la mesure où l'obligation visée au paragraphe 1 du présent article est susceptible de rendre impossible ou de compromettre gravement la réalisation des objectifs dudit traitement. En pareils cas, le responsable du traitement prend des mesures appropriées pour protéger les droits et libertés ainsi que les intérêts légitimes de la personne concernée, y compris en rendant les informations publiquement disponibles ;
  - c) l'obtention ou la communication des informations sont expressément prévues par le droit de l'Union ou le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis et qui prévoit des mesures appropriées visant à protéger les intérêts légitimes de la personne concernée; ou
  - d) les données à caractère personnel doivent rester confidentielles en vertu d'une obligation de secret professionnel réglementée par le droit de l'Union ou le droit des États membres, y compris une obligation légale de secret professionnel.

## PARTAGE ET ÉCHANGE D'INFORMATIONS

### ÉCHANGE

**Arrêté du 25 novembre 2016 fixant le cahier des charges de définition de l'équipe de soins visée au 3° de l'art. L.1110-12 CSP**

L'échange de données consiste à communiquer des informations à un ou plusieurs destinataires clairement identifiés par un émetteur connu, dans les conditions prévues au code de santé publique.

Exemple : messagerie sécurisée de santé

### PARTAGE

**Arrêté du 25 novembre 2016 fixant le cahier des charges de définition de l'équipe de soins visée au 3° de l'art. L.1110-12 CSP**

Le partage de données consiste à mettre à disposition de catégories de professionnels fondés à en connaître des informations dans les conditions prévues au code de santé publique, respectant les conditions de confidentialité et de sécurité.

Exemple : dossiers partagés, réunions de concertation...

### INFORMATIONS

**Art. L.1110-4 et R.1110-1 CSP**

Il s'agit des informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité de soins, à la prévention, au suivi médico-social ou social.

Les informations partagées ou échangées doivent être en lien avec le périmètre d'intervention des destinataires.