

# L'AIDATOUT

SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT  
à Domicile



# LIVRET D'ACCUEIL

## Sommaire

### Table des matières

1. FICHE D'IDENTITE	4
2. HISTORIQUE DE L ASSOCIATION L'AIDATOUT	5
2.1 Adhésion à UNA	5
3. PRINCIPES ETHIQUES ET VALEURS de L'ASSOCIATION L'AIDATOUT	6
4. PRESENTATION DE L'EQUIPE ADMINISTRATIVE ET ENCADREMENT	6
4.1 Organigramme hiérarchique	7
Organigramme fonctionnel	8
5. LES ENGAGEMENTS	9
6. OFFRE DE SERVICES	9
6.1 Zone d'intervention	9
6.2 Plages horaires d'intervention	10
6.3 Modalités de remplacement des intervenants	10
6.4 Continuité de service et d'intervention	10
6.5 Interlocuteur privilégié	10
6.6 Prestations proposées :	11
Vous êtes une personne âgée, en situation de handicap ou atteinte d'une pathologie chronique	11
Vous n'êtes ni âgé, ni en situation de handicap ou de perte d'autonomie	11
7. LES MODES D'INTERVENTION	12
8. LES AIDES FINANCIERES	12
9. LA PRESTATION	13
9.1 Evaluation de la situation du clien	13
9.2 Formalités administratives d'admission, de prise en charge, d'accompagnement des clients	14
9.3 Conditions de facturation	15
10.LES COMPETENCES ET QUALIFICATIONS DES INTERVENANTS	16
11.MESURES DE PROTECTION JUDICIAIRE	16
12.COORDINATION	17
13.MODALITES D'EXPRESSION DES CLIENTS	17
13.1 L'enquête de satisfaction	17
13.2 Les réclamations	17

13.3 Les recours en cas de litiges	17
13.4 Le proche aidant	17
13.5 La personne de confiance	17
13.6 Les directives anticipées	17
14. GESTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES	18
15. LES NUMEROS UTILES	19
16. ANNEXES	20
16.1 Charte des droits et libertés de la personne accueillie	20
16.2 Le règlement de fonctionnement	22-24
16.3 Les avantages fiscaux	25
16.4 Les tarifs	26-27
16.5 Notice d'information sur la personne de confiance et formulaire de désignation/révocation	28-34
16.6 Le formulaire de consentement préalable pour le partage de l'information	35-36
16.7 Bordereau de réception du livret d'accueil	37

## 1. FICHE D'IDENTITE

Nom / raison sociale : L'AIDATOUT

ASSOCIATION LOI 1901 CREE LE 8/08/2006

Adresse 1 : 51 bis route de lavaur 31850 MONTRABE (SIEGE SOCIAL)

Adresse 2 : Centre commerciale du clos de l'hers 31790 SAINT JORY

Tel : 05.61.99.62.67

@ : laidatout@gmail.com

Site internet : [www.laidatout.com](http://www.laidatout.com)

Moyens d'accès : ROUTE, BUS, TRAIN

Références Autorisation SAAD: LE 4/07/2013

Autorité territoriale : Conseil Départemental, bd de la Marquette – 31000 Toulouse – 05 34 33 32 31

Référence Agrément et Déclaration : SAP 492562533

Autorité territoriale :

DIRECCTE Haute-Garonne, 5 esplanade Compans Caffarelli 31000 Toulouse -

CONSEIL DEPARTEMENTAL : 1 boulevard de la Marquette 31000 TOULOUSE

Conventionnements : CARSAT RSI MSA CPAM

Adhésion à une fédération : [UNA \(Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services à Domicile\)](#)

### JOURS ET HEURES D'OUVERTURE

accueil au téléphone : du lundi au vendredi de 9H a 18h00

accueil à nos bureaux : du lundi au vendredi de 9h a 17h30

ASTREINTE : du lundi au dimanche 05.32.09.63.79 **EN CAS D'URGENCE UNIQUEMENT et en dehors des heures de bureau**

### LES PERMANENCES/ANTENNES

LIEU	Adresse	Heures / Jours
Montrabé	51 bis route de Lavaur	Du Lundi au vendredi De 9h30 à 17h30
St Jory	C.C du clos de l'hers	Du lundi au vendredi De 9h à 17h30

## 2. HISTORIQUE DE L'AIDATOUT

### Historique de l'association

Créée en 2006, l'association l'Aidatout est une structure prestataire de services à la personne et un service d'aide et d'accompagnement à domicile régi par la loi du 1<sup>er</sup> Juillet 1901. Celle-ci met à disposition des intervenants réalisant des services au domicile du particulier. L'association est agréée par la DIRECCTE, autorisée par le Conseil Départemental et conventionnée par différents organismes tels que la CARSAT, RSI, MSA, CPAM et différentes mutuelles.

L'agrément qualité obtenu en 2008, puis l'autorisation en janvier 2016 permet à l'association d'intervenir auprès des personnes dites fragiles (personnes âgées, handicapées).

Son engagement est d'apporter des prestations au plus près des attentes et des besoins des clients, dans un souci permanent de qualité et de continuité de service.

### Projet et objectifs

L'association l'AIDATOUT a pour objectif d'aider à domicile toute personne quel que soit son âge ou son handicap, qu'il s'agisse d'une aide ponctuelle (grossesse, naissance, accident, hospitalisation, maladie, ...) ou d'un accompagnement durable pour les personnes âgées en perte d'autonomie ou handicapées.

Son engagement est de vous apporter une prestation correspondant au mieux à vos attentes et à votre choix de vie dans un souci permanent de qualité optimale de continuité de service et de considération humaine. Le sens de l'engagement et de responsabilité de nos équipes vous permettent de continuer à vivre chez vous dans les meilleures conditions matérielles et sociales.

Notre activité d'aide et de maintien à domicile s'exerce en partenariat avec les organismes publics et suit les recommandations de la norme de qualité. Nous sommes agréés et conventionnés avec le Conseil Départemental de la Haute Garonne, (APA, PCH), la CARSAT, le RSI, la CNARCL, la MSA et de nombreuses mutuelles.

Nous souhaitons garantir à tous nos bénéficiaires une autonomie maximale, une existence digne, un accompagnement jusqu'au terme de leur vie, dans le respect de leur intimité tout en apportant une aide aux personnes et à leur entourage qui contribuent par leur action à la réalisation de ce choix de vie.

La réalisation de cet objectif repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes de la personne et sur la mise à disposition de prestations adaptées. Un projet personnalisé est élaboré ainsi que son suivi et sa coordination.

Intervenir à domicile n'est pas un acte anodin et demande respect, discrétion, réserve, délicatesse et une relation de confiance afin d'éviter que l'intervention ne soit vécue comme

une intrusion... La déontologie du secteur affirme que le bénéficiaire est une personne quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale et érige en principe : une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du bénéficiaire :

Le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;

Le respect de ses biens ;

Le respect de son espace de vie privée, de son intimité ;

Le respect de sa culture et de son choix de vie.

Les interventions sont individualisées selon une approche globale et un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne suivant les indications de la norme de service.

## 2.1 Adhésion à UNA

L'AIDATOUT adhère à la fédération UNA qui milite pour que le domicile soit pleinement respecté et reconnu en tant que choix de société.

L'association participe régulièrement aux ateliers organisés pour renforcer la professionnalisation du secteur de l'aide à domicile : démarche qualité ; amélioration des pratiques professionnelles ; optimisation de l'organisation et du fonctionnement, formation.

Le réseau UNA représente : + 800 Structures, + de 90 000 professionnels employés dans le réseau, + de 629 000 usagers, 69 millions d'heures d'intervention par an.

## 3. PRINCIPES ETHIQUES ET VALEURS de L'AIDATOUT

Les principes éthiques du secteur affirment que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

Ces principes commandent une attitude générale de respect envers le client. Elle implique réserve et discrétion pour tout membre de la structure et à tout moment de la prestation de service. Cette attitude se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client, à savoir :

Principes	Traduction concrète
Le respect de la personne, de ses droits civiques, de ses opinions et convictions notamment politiques, et de ses croyances religieuses	Principe de non discrimination Droit à la pratique religieuse Droit à l'exercice des droits civiques Droit à un accompagnement adapté
Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de ses biens	Respect des liens familiaux Droit à la protection Le principe de prévention et de soutien

Le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé	Droit à l'autonomie, Droit à la renonciation Principe du libre-choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne
Le respect de la confidentialité des informations confiées à la structure	Obligation du secret professionnel de tout le personnel
Le droit au libre accès aux informations contenues dans son dossier et leur éventuelle rectification	Droit à l'information Accessibilité au dossier client sur simple demande
Le respect de la liberté d'aller et venir	Contention appliquée sur prescription médicale uniquement (barrière de lit, sangle fauteuil)

#### 4. PRESENTATION DE L'EQUIPE ADMINISTRATIVE ET ENCADREMENT

##### **Direction :**

Le Conseil d'Administration : Mr Laparre Lionel, Mme Colin Nicole, Mme Escolier Isabelle

Le bureau : Mr Laparre Lionel (Président et Trésorier), Mme Colin Nicole (Secrétaire)

##### **Equipe administrative :**

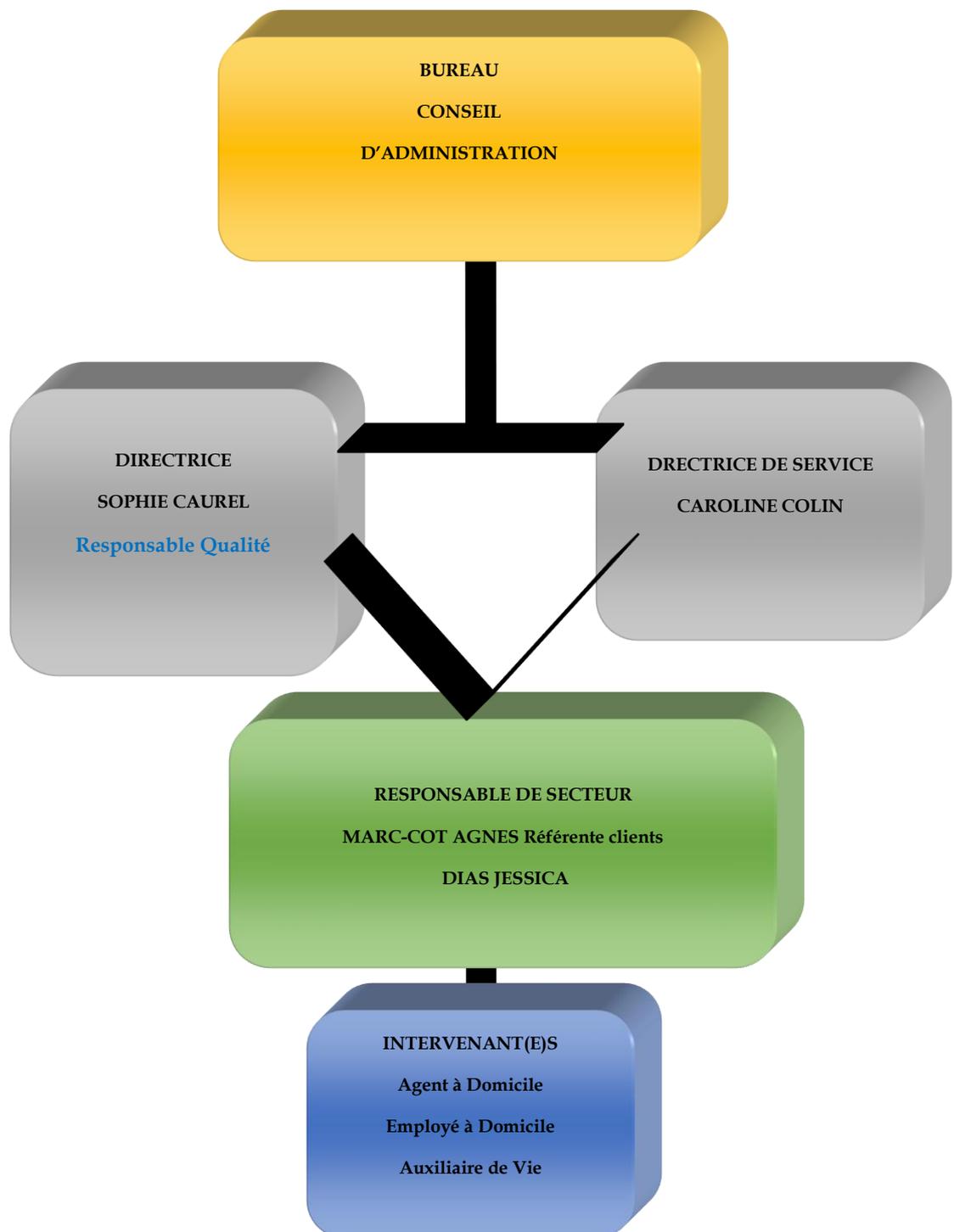
Directrice : Mme Caurel Sophie (référent qualité)

Directrice de service : Mme Colin Caroline (comptabilité- paie- relation fournisseurs)

Responsable de secteur : Mme Marc Cot Agnès (référente client)

Responsable de secteur : Mme Dias Jessica

## 4.1 Organigramme hiérarchique et fonctionnel



# Organigramme fonctionnel



## 5. LES ENGAGEMENTS

Dans un contexte économique et social difficile, il s'est imposé comme une nécessité de développer une politique de qualité des services aux personnes à domicile, essentielle à la reconnaissance, à l'amélioration et à l'harmonisation de la profession. La volonté de l'Association l'Aidatout est d'appliquer cette politique avec détermination.

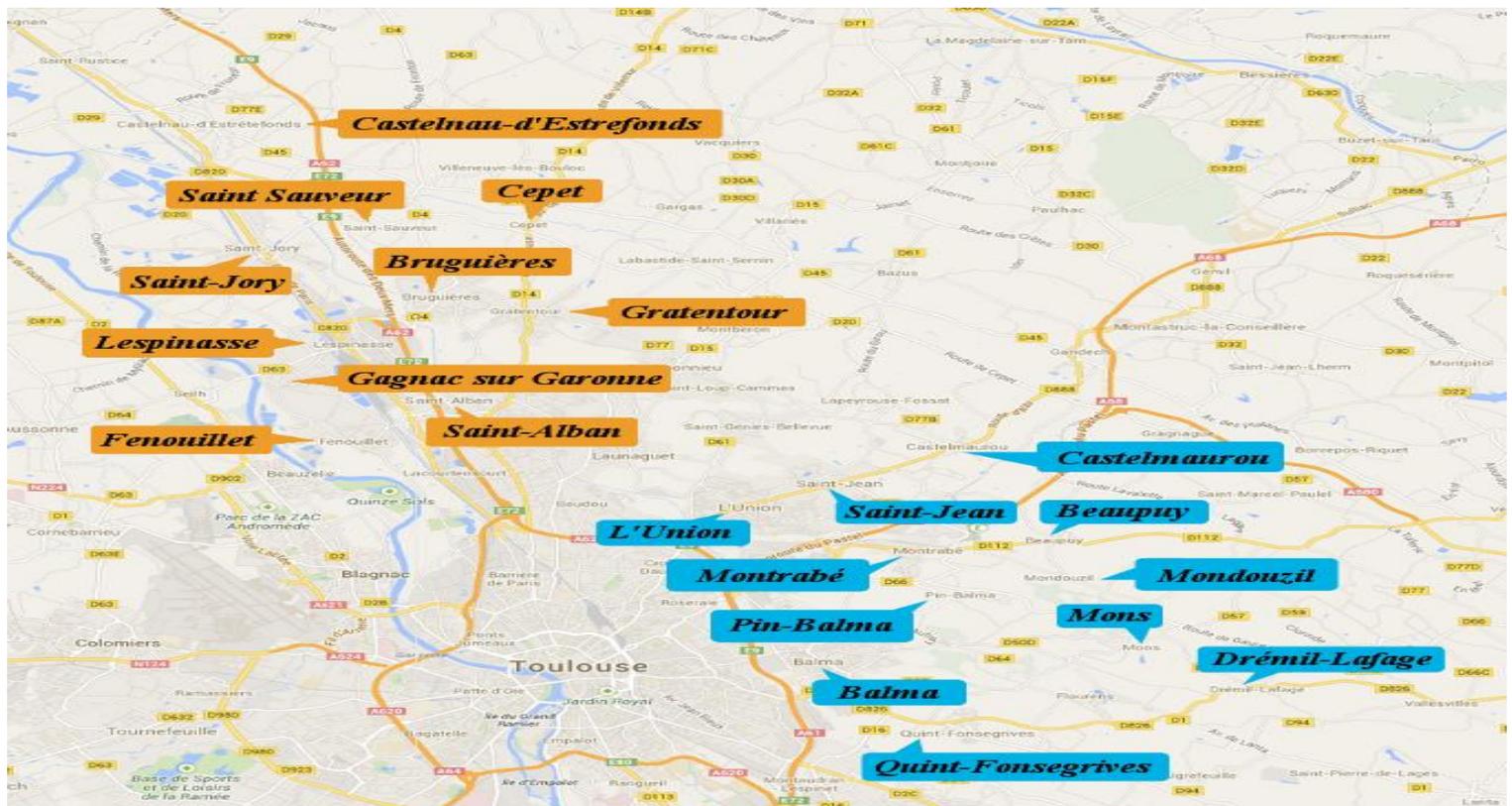
La satisfaction des Clients est un objectif qu'elle doit atteindre afin de pérenniser son action. Pour cela, il lui faut fournir et maintenir des services et des prestations de qualité dans le strict respect de la réglementation en vigueur et de la déontologie.

L'engagement de la structure dans une démarche qualité démontre le savoir faire et savoir être de l'association et à travers elle récompensera les collaborateurs de leurs investissements quotidiens et leur implication à maintenir l'efficacité de la démarche qualité.

Dans un souci d'évolution permanente et d'amélioration continue, le responsable qualité et l'ensemble de l'équipe dirigeante veilleront à ce que l'engagement qualité soit assimilé et approuvé par l'ensemble du personnel et ils vérifieront régulièrement l'efficacité de la démarche qualité.

## 6. OFFRE DE SERVICES

### 6.1 Zone d'intervention



## 6.2 Plages horaires d'intervention

	Aides aux actes essentiels	Prestations domestiques	Accompagnements véhiculé
Horaires d'intervention	7h30-19h30	9h-17h30	8h30-18h30
Jours d'intervention	Lundi-Dimanche	Lundi-Vendredi	Lundi-Dimanche

## 6.3 Modalités de remplacement des intervenants

En cas d'absence de l'intervenant (congrés payés, maladie, formation...), un remplacement est proposé au client. Il pourra entraîner la modification temporaire du planning. La priorité est donnée aux prestations correspondant aux actes essentiels de la vie.

## 6.4 Continuité de service et d'intervention :

La continuité de service :

Une astreinte permet de joindre directement la structure 05.32.09.63.79 et de laisser un message, la messagerie est consultée régulièrement. Cette astreinte fonctionne lorsque les bureaux sont fermés.

Elle permet de répondre aux urgences liées aux prestations auprès des publics fragiles et non aux urgences médicales ou problèmes administratifs.

La continuité d'intervention :

En cas de retard, d'absence ou d'imprévu, la structure prévient le client et organise en accord avec lui, conformément à ses engagements contractuels, le maintien de l'intervention ou son report.

## 6.5 Interlocuteur privilégié

Au moment de la signature du contrat, le nom et les coordonnées d'un interlocuteur privilégié sont communiquées au client. Cette personne pourra être contactée par le client, son proche aidant, son entourage ou encore la personne de confiance pour toute demande concernant le suivi du dossier (Mme Marc Cot Agnes Responsable de secteur).

## 6.6 Prestations proposées

### **Vous êtes une personne âgée, en situation de handicap ou atteinte d'une pathologie chronique**

L'AIDATOUT peut vous aider :

- pour les actes essentiels de la vie : aide à la toilette, habillage, alimentation, garde-malade, mobilité, soutien des activités intellectuelles, sensorielles, motrices, surveillance, garde-malade...
- pour les activités domestiques : entretien du logement, du linge, préparation des repas, courses, aide à la prise de médicaments, assistance administrative...
- au maintien de votre vie sociale et relationnelle: accompagnement en dehors du domicile, soutien des relations sociales, prestations de conduite, prévention...

**Ces activités relèvent du régime de l'autorisation délivrée par le Conseil Départemental**

### **Vous n'êtes ni âgé, ni en situation de handicap ou de perte d'autonomie**

L'AIDATOUT peut vous aider :

- dans les activités domestiques : entretien du logement, du linge, préparation des repas, courses, ...
- dans les actes essentiels de la vie suite à une hospitalisation ou un accident: toilette, habillage, alimentation, mobilité...

**Ces activités relèvent de la réglementation des services à la personne et doivent faire l'objet d'une déclaration à la DIRECCTE pour donner lieu à une réduction fiscale pour le client**



## 7. LE MODE D'INTERVENTION

### MODE PRESTATAIRE

**L'association est l'employeur des intervenants.** C'est elle qui :

- recrute les salariés
- organise les plannings,
- gère les congés, les remplacements, les litiges,
- forme son personnel.



Le client paie :

- sur facture mensuelle la prestation réalisée

#### Avantages :

- Plus simple à mettre en œuvre : une commande – un devis – une réalisation – une facture.
- Pas de responsabilité pour le client : c'est le service qui assume toutes les responsabilités en cas de problème, de difficulté.
- Le client doit respecter le contrat, le service lui est garanti.
- Le personnel est formé, donc compétent : la formation régulière des salariés permet des interventions auprès de publics en situation de dépendance lourde : pathologie, grand âge, handicap...
- Le service s'arrête de droit au décès du client ou en cas d'hospitalisation.
- Le personnel a un statut reconnu : instances représentatives, formation continue.

#### Inconvénients :

- Le service est plus onéreux, mais il comprend tout, du remplacement du personnel à son licenciement en cas de problème.
- Rotation de personnel.

## 8. LES AIDES FINANCIERES

### Les dispositifs du Conseil Départemental

□ **L'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)** : aide financière **pour les personnes de plus 60 ans** ayant des problèmes pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne en raison d'une perte d'autonomie. L'APA n'est pas récupérable sur héritage.

□ **La PCH (Prestation de Compensation de Handicap)** : aide accordée aux **personnes en situation de handicap de moins de 60 ans** qui ont des difficultés pour réaliser des actes essentiels de la vie. La PCH n'est pas récupérable sur succession.

□ **L'aide sociale** : aide financière accordée **aux personnes de plus de 65 ans, de plus de 60 ans avec inaptitude ou titulaires de l'AAH (allocation adulte handicapé) dont les ressources sont insuffisantes** pour financer des heures d'aide à domicile. L'aide sociale est récupérable sur succession. Seuls les services prestataires habilités à l'aide sociale peuvent intervenir au domicile.

### Les dispositifs de la CARSAT (pour les retraités du régime général de la Sécurité Sociale)

- **L'ARDH (Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation)** : aide attribuée sous conditions pour une durée maximale de 3 mois afin de faciliter le retour à domicile pendant la convalescence.
- **Le PAP (Plan d'actions personnalisé)** : peut financer de l'aide à domicile pour les personnes présentant des signes de fragilité
- **L'ASiR (Aide aux retraités en situation de rupture)** : peut financer de l'aide à domicile suite à une situation de rupture telle que le décès d'un(e) conjoint(e) ou d'un proche, le placement d'un(e) conjoint(e) ou d'un proche en institution, un déménagement... Sa durée maximale est de 3 mois

### Les autres dispositifs

- **Les prises en charge de la CPAM** (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) en cas de maladie chronique pour bénéficier d'heures d'aides ménagères
- **Les mutuelles, les assurances** : aide financière pour une intervention ponctuelle d'aide-ménagère à la suite d'un accident, d'une immobilisation...

**Les caisses de retraites spécifiques** peuvent financer:

- des prestations simples d'aide-ménagère pour les personnes de plus de 60 ans avec une légère perte d'autonomie
- une aide au retour à domicile après hospitalisation (RSI)

## 9. LA PRESTATION

### 9.1 Evaluation de la situation du client a son domicile.

#### L'évaluation préalable des besoins

Elle se réalise toujours avant la 1ère intervention ou au plus tard le jour de la 1ère intervention en cas d'urgence avérée, lors d'une visite à domicile, selon un créneau horaire convenu et par du personnel compétent.

Si la prestation ne présente pas de difficulté particulière, elle peut exceptionnellement être réalisée à distance (par téléphone par exemple)

#### Bilan 1<sup>er</sup> mois

Un bilan est fait avec le client au plus tard un mois après la mise en place de la prestation pour s'assurer que celle-ci correspond aux besoins du client et le cas échéant procéder à des ajustements.

#### Le suivi périodique

La situation du client est réévaluée annuellement afin d'ajuster la prestation en cas d'évolution des besoins.

## 9.2 Formalités administratives d'admission, de prise en charge, d'accompagnement des clients.

### Le devis

Un devis est systématiquement remis au client. Il précise la nature de la prestation, les éléments de l'intervention souhaitée : date de début, fréquence des interventions, quantité d'heures par semaine, plages horaires envisagées, durée prévisionnelle de la prestation. Le devis permet au client de connaître le prix de la prestation proposée. Si celle-ci lui convient, le client signe le devis et un exemplaire lui est remis.

### Le contrat et l'avenant au contrat

Préalablement à l'exécution de la prestation, un contrat est signé entre la structure et le client. Il formalise l'entente sur le contenu et les conditions de la prestation. La structure prend soin de l'expliquer au client avant la signature.

En cas de modification de la prestation (contenu, modalités d'intervention...), un avenant sera établi pour enregistrer les changements.

### Prise en charge financière

Certains clients peuvent bénéficier d'une aide financière partielle ou totale. En l'absence d'accord effectif de la part de l'organisme financeur, les prestations sont facturées à taux plein.

### Le projet personnalisé

Pour les publics vulnérables, un projet personnalisé, formalisant les objectifs de la mission et l'organisation mise en place pour y répondre, est élaboré dans les 6 mois suivant le début de la prestation. La participation du client et son implication sont systématiquement recherchées. Le projet personnalisé s'appuie sur ses attentes et besoins et tient compte de son projet de vie. Le projet est réévalué annuellement.

Il est rappelé que l'association ne peut aller contre le droit d'aller et venir de la personne aidé (ex : fermer la porte à clés au départ de l'intervenant, mettre des barrières de lit, sangler une personne à son fauteuil) si toutefois le client le souhaite celui-ci doit faire une décharge écrite ou présenter une ordonnance qui précise l'acte demandé à l'intervenant.

(Références : Art. L.311-3 du CASF Art.27 de la loi ASV n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 §3.2 décret n°2016-502 du 22 avril 2016.

### Le cadrage de la mission

La structure transmet au personnel d'intervention missionné pour intervenir les caractéristiques de la prestation à réaliser (tâches, consignes particulières) afin de lui permettre d'adapter l'intervention aux besoins du client.

### Outil de coordination

Un cahier de liaison, qui restera au domicile, est mis en place pour les interventions. En cas d'opposition du client celui-ci le notifie par écrit. Ce cahier est complété en fin de séance par l'intervenant. C'est un outil de communication entre les différents intervenants, le client ou son entourage, les autres professionnels intervenants au domicile.

### L'enregistrement de la réalisation de la prestation

Les heures effectivement réalisées au domicile sont enregistrées sur une feuille de présence que le client doit valider ou par un système de télégestion. Ces informations serviront ensuite à établir la facture.

### Frais de déplacement

Les kilomètres effectués pour le compte du client sont tracés. Le récapitulatif mensuel est cosigné par le client et l'intervenant qui a fait les déplacements.

## 9.3 Conditions de facturation

Les tarifs sont réévalués le 1<sup>er</sup> Janvier de chaque année, si le nouveau tarif ne convient pas il est possible de résilier le contrat sans pénalités par lettre recommandée.

Une facture mensuelle, correspondant aux heures réalisées et éventuels frais de déplacements sur le mois, est adressée au client. Sont facturables le temps passé aux courses, les heures d'intervention annulées hors délai de prévenance. Elle mentionne le nom des intervenants. Les factures sont payables à réception.



## 10. LES COMPETENCES ET QUALIFICATIONS DES INTERVENANTS

**L'agent à domicile** : assure des activités domestiques et administratives simples auprès de personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de celles-ci.

**Ses missions** :

- Aider à la réalisation ou réaliser l'entretien courant de la maison : entretien du logement, des vêtements, du linge.
- Assister la personne aidée dans des démarches administratives simples

**L'employé à domicile** : présent aux côtés des personnes qui ne peuvent plus réaliser seules les actes ordinaires de la vie courante, il/elle les aide dans les activités quotidiennes domestiques ou administratives. Il/elle les aide également dans la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne.

**Ses missions** :

- Aider à la réalisation ou réaliser l'entretien courant de la maison : entretien du logement, des vêtements, du linge.
- Aider dans les actes essentiels de la vie quotidienne : apporter une aide à la réalisation des achats alimentaires ainsi qu'à la préparation des repas.
- Accompagner la personne aidée dans ses sorties : visite médicale par exemple.
- Assister la personne aidée dans des démarches administratives.

**L'Auxiliaire de vie sociale** : il/elle intervient auprès des personnes âgées en perte d'autonomie, des personnes handicapées ou des familles. Il « aide à faire » en stimulant, en accompagnant ou « fait à la place » de la personne qui se trouve dans l'incapacité provisoire ou durable d'assumer seule les tâches et les actes essentiels de la vie quotidienne.

**Ses missions** :

- Accompagner et aider dans les actes essentiels de la vie quotidienne : se lever, s'habiller, s'alimenter, se laver.
- Accompagner et aider dans les tâches de la vie quotidienne : réalisation des courses, élaboration des repas, entretien du linge, entretien du logement.
- Accompagner et aider dans les activités de la vie sociale et relationnelle : sorties, loisirs, démarches administratives.

## 11. MESURES DE PROTECTION JUDICIAIRE

Le client, celui qui signe le contrat, est le bénéficiaire de la prestation (à l'exception des mineurs). En signant, le client exprime son consentement à être soigné ou aidé.

Si l'état psychique du bénéficiaire de la prestation ne lui permet pas de contracter, il existe des mesures de protection juridique en fonction du degré d'autonomie de la personne:

- la sauvegarde de justice : mesure provisoire,
- la curatelle : mesure d'assistance et de contrôle (le curateur fait « avec » la personne),
- la tutelle : mesure de représentation (le tuteur « fait à la place de »).

Une copie du jugement de tutelle sera demandée pour pouvoir signer à la place du bénéficiaire de la prestation.

- Le mandat de protection future : c'est un contrat qui permet d'organiser à l'avance sa propre protection (ou celle de son enfant souffrant de handicap ou de maladie) en

désignant quelqu'un qui sera chargée de s'occuper de mes affaires lorsque je ne serai plus en capacité de le faire.

- L'habilitation familiale : pouvoir, autorisé par un juge, qui permet à un proche, en cas de nécessité médicale, de représenter une personne ou de passer des actes en son nom.

## 12. COORDINATION

Lorsqu'il y a plusieurs intervenants au domicile, la structure veille à la coordination des activités prévues dans le respect du contrat de prestation établi et des limites d'intervention.

Le cahier de liaison, en place au domicile, contribue à une meilleure coordination des acteurs entre eux et améliore la qualité du service.

## 13. MODALITES D'EXPRESSION DES CLIENTS

### 13.1 L'enquête de satisfaction

Une fois par an, la structure recueille l'avis des clients sur la qualité de la prestation mise en place, au moyen d'un questionnaire à renseigner. Les résultats de l'enquête sont ensuite communiqués aux clients.

### 13.2 Les réclamations

Tout client a la possibilité d'exprimer son mécontentement par oral ou par écrit. Sa réclamation est traitée dans les meilleurs délais et une solution construite avec le client est recherchée.

### 13.3 Les recours en cas de litiges

Si aucun point d'accord n'a pu être trouvé à la suite d'une réclamation, le client peut s'adresser gratuitement :

→ L'Association Nationale des Médiateurs (ANM-CONSO)

- soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 Paris

- soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante : [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)

- soit par téléphone au 01 42 33 81 03

→ A une des personnes qualifiées inscrites sur la liste établie conjointement par préfecture et l'ARS, pour les conflits liés à la défense des droits de la personne vulnérable accompagnée.

Pour faire valoir ses droits, le client ou son représentant légal doit adresser un courrier motivant sa demande, en recommandé avec accusé de réception, en spécifiant sur l'enveloppe « personne qualifiée »

Au Président du Conseil Départemental de la Haute-Garonne 1 bd de la marquette 31000 Toulouse

- à la délégation territoriale Haute Garonne de l'ARS 10 Chemin du raisin 310050 Toulouse CEDEX 09.

→ en cas de dommage matériel dans le cadre de l'exercice professionnel de l'intervenant, l'association a souscrit une assurance de responsabilité civile avec une franchise qui sera demandé au client.

### 13.4 Le proche aidant

Le client a la possibilité de désigner un proche aidant

### 13.5 La personne de confiance

Le client a la possibilité de désigner une personne de confiance :

- au cas où il rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ces droits, pour l'accompagner dans ses démarches (art L 311-5-1 du CASF)

- pour la durée d'une hospitalisation, (art L 1111-6 du CSP)

La personne de confiance peut être un parent, un proche, le médecin traitant mais pas l'intervenant a domicile.

### 13.6 Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux (art L 1111-11 du CSP)

## 14. REGLES DE PARTAGE DES DONNEES PERSONNELLES

### Droits d'accès

Le client peut demander par écrit à avoir accès à son dossier auprès de la structure.

### Droits à la rectification

Le client peut demander la rectification des informations inexacts le concernant.

### Système informatique

Les fichiers informatiques administratifs font l'objet d'un enregistrement à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des libertés)

La structure prend les mesures nécessaires pour sécuriser le système informatique:

- Système antivirus
- Sauvegarde régulière des données et dispositif de restauration en cas de panne informatique
- Mise à jour régulière des logiciels d'exploitation
- Contrat de maintenance
- Ouverture de droits spécifiques selon les utilisateurs.

## Confidentialité

Les professionnels d'un service d'aide et accompagnement à domicile (SAAD) sont soumis au secret professionnel.

## Partage de l'information

Les informations échangées sont limitées aux seules informations strictement nécessaires à l'accomplissement de la prestation et aux seuls professionnels participant à la prise en charge du client.

- entre les professionnels de la même structure : le partage est réputé accepté par le client sauf opposition écrite de sa part.
- avec les autres professionnels externes (kiné, infirmier, assistant social...): le partage est conditionné au recueil préalable du consentement du client. Le client a la possibilité de s'y opposer.

## 15. LES NUMEROS UTILES

05 34 33 32 31 **Conseil Départemental**

0800 31 01 31 **MDPH (maison départemental des personnes handicapées)**

05 61 21 41 69 **ALMA** (allo maltraitance personnes âgées et/ou handicapées)

15 **SAMU**

17 **POLICE**

18 **POMPIERS**

05 61 77 74 47 **CENTRE ANTI POISON**



05.32.09.63.79 Astreinte de la structure

**L'AIDATOUT**  
SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT  
à Domicile

## 16. ANNEXES

### 16.1 Charte des droits et libertés de la personne accueillies

#### Article 1er - 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 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 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, 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 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 - Droit 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 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 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

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 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. 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.

## 16.2 Le reglement de fonctionnement

### Droits, devoirs et obligation clients

- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité.
- Respecter le personnel d'intervention, et les horaires d'intervention.
- Etre présent pendant l'intervention et/ou permettre l'accès au domicile.
- Respecter le plan d'aide et les limites d'intervention.
- Vérifier et Signer la feuille de présence en fin d'intervention + récapitulatif kms.
- Respecter le délai de prévenance de 5 jours pour annuler l'intervention sauf cas d'urgence avéré.
- Prévenir en cas d'hospitalisation.
- Ne pas fumer en présence de l'intervenant ou veiller à l'aération des pièces.
- Interdiction de faire des transactions financières / dons / legs avec l'intervenant.
- Tenir à disposition les produits, le matériel nécessaire à l'accomplissement de la prestation.
- Autoriser l'intervenant à renseigner le cahier de liaison en fin de prestation afin de garantir la continuité de la qualité de service.
- Possibilité de contacter l'intervenant au domicile par l'intermédiaire du téléphone client pour la nécessité du service.
- Fournir une copie du jugement de tutelle en cas de mesure de protection.
- Liberté d'aller et venir : pas de contention sans prescription de mesure de protection
- Droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données personnelles le concernant (loi du 6 janvier 78 )
- Droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données personnelles le concernant (loi du 6 janvier 78)
- Droit de se faire assister dans ses démarches par une personne de confiance (art L311 du CASF et art L111-6 du CSP)
- Droit d'exprimer sa perception de la qualité du service rendu à travers les enquêtes de satisfaction (art D311-21 du CASF)
- Droit de remettre en question les conditions d'intervention de la structure et la qualité du service rendu, les relations avec la structure etc. par le biais de réclamations orales et écrites (art D311-21 du CASF)
- Droit de solliciter une personne qualifiée en cas de non-respect de ses droits (art L311-5 du CASF)
- Droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de non-respect des termes du contrat de prestation ou lors de l'exécution de celui-ci à condition d'avoir préalablement adressé une réclamation écrite à la structure (art L611-1 et suivants, art R612-1 et suivants du code de la consom

### Droits, devoirs et obligations professionnels de la structure

- Fournir une prestation conforme au contrat (contenu et organisation).
- Respecter l'organisation des interventions contractuelle.

- Prévenir le client en cas de retard, imprévu ou absence de l'intervenant ou concernant une visite à domicile programmée.
- Fournir une attestation fiscale annuelle.
- Respecter la charte des droits et libertés.
- Possibilité de contacter intervenant au domicile par l'intermédiaire téléphone client pour nécessité service
- En cas d'urgence, quand l'entourage aidant fait défaut, la structure prévient le conseil départemental
- Droit de retrait / mise en danger de l'intervenant.
- Devoir de signaler au procureur de la république et aux autorités de tutelle les cas de suspicion de maltraitance ou de violence sur autrui.

#### Droits, devoirs et obligation intervenant

- Respecter le secret professionnel, la confidentialité des informations.
- Respecter les principes éthiques de la structure.
- Respecter le contenu de mission tel que défini dans le contrat, planning et heures d'interventions.
- Interdiction d'accepter des dons, legs, d'utiliser le chéquier ou la CB du client.
- Interdiction de fumer au domicile du client, de consommer des boissons alcoolisées.
- Interdiction d'introduire au domicile du client une personne/enfant étranger au service ou un animal de compagnie.
- Interdiction d'utiliser le téléphone du client pour un usage personnel.
- Droit au respect, protection vis-à-vis du harcèlement, de toutes formes de discrimination

#### Relations entre client et structure

- La structure veille à respecter une juste distance professionnelle avec le client en évitant une relation à domicile excessivement centrée sur la technicité ou l'affectivité
- Modification des horaires d'interventions :
  - à la demande du client: une solution est recherchée pour répondre au mieux aux souhaits du client en fonction des disponibilités des personnels d'intervention.
  - à la demande de la structure à titre exceptionnel: n'est mise en place qu'après accord du client afin d'assurer la continuité des interventions en cas d'absence du personnel d'intervention (congés, maladie, formation...).

#### Organisation des prestations et sécurité des biens et des personnes

- Gestion des clés : procédure de remise des clés. Pas de remise directe client/intervenant sans en informer la structure.
- Prévention des risques professionnels : conformité des installations électriques, matériel mis à disposition, utilisation de produits dangereux, enfermement des animaux,

- Souscription assurance responsabilité civile, en cas de dommage matériel dans le cadre de l'exercice professionnel de l'intervenant avec une franchise qui sera demandée au client.

## Modalités d'intervention en prestataire et limites du service

- Bénéficiaire de l'intervention : les prestations financées sont restreintes au client + conjoint
- Limites d'intervention : soins infirmiers, gros travaux ménagers, jardinage hors offre de service spécifique, portage ou déplacement d'objets volumineux ou lourds, entretien objets de valeur, aide à la prise de médicament sans prescription médicale, soin aux animaux de compagnie
- Choix de(s) l'intervenant(s) (critères de compétences, changement d'intervenant/nécessité service...)
- Courses : compte ouvert, règlement en espèces, ticket dans cahier de liaison
- Durée minimale d'intervention

## Participation et implication du client au déroulement des prestations et à son accompagnement

La structure veille à mettre en place des conditions propices à l'écoute et à l'expression du client lorsqu'elle est en contact avec lui par téléphone, dans ses locaux ou lors des visites à domicile.

La structure veille à la transparence des informations sur le contenu et/ou les objectifs de l'intervention pour le client afin de garantir à tout moment sa compréhension, son consentement éclairé et son libre-choix tout en tenant compte des mesures de protection judiciaire : recueil des attentes et besoins du client, remise du livret d'accueil, explication préalable du contrat, accord du client sur les conditions contractuelles d'intervention, prise en compte de la volonté du client dans l'élaboration de son projet personnalisé)

## Les conditions d'organisation de la continuité de service (dimanches et jours fériés)

La structure veille à maintenir une relation au domicile protégeant à la fois le client d'éventuelles pratiques non satisfaisantes ou malveillantes et l'intervenant de toutes situations à risques.

### Droit de retrait

L'employeur a le devoir de protéger son personnel en veillant au respect des conditions essentielles à la bonne exécution de la prestation. En cas de non-respect des règles d'hygiène et de sécurité des intervenants ou de non-respect de leur personne, l'employeur peut faire jouer son droit de retrait. La loi interdit toute forme de discrimination ou de harcèlement.

Les professionnels de la structure sont tous sensibilisés aux risques de maltraitance dès leur recrutement.

Un service d'écoute, dédié aux personnes fragiles, est à la disposition des témoins ou victimes de maltraitance.

Allo maltraitance des personnes âgées et/ou handicapées (gratuit)

N° Haute-Garonne : 05 61 21 41 69

#### Obligation de signalement :

Les professionnels sont déliés de leur devoir de secret professionnel en cas de suspicion de mauvais traitements à l'encontre d'une personne vulnérable dont ils pourraient être témoins dans le cadre de leur mission.

L'intervenant à domicile a obligation d'avertir son supérieur hiérarchique de toutes les situations préoccupantes.

#### Devoir d'alerte (art.30 loi ASV du 28 déc 2015):

La structure est tenue de signaler aux autorités compétentes tout dysfonctionnement grave dans la gestion ou l'organisation interne susceptibles d'affecter la prise en charge, l'accompagnement ou le respect des droits des clients ou tout événement dont elle aurait connaissance, susceptible de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des clients.

#### Le rétablissement des prestations après une interruption

Le rétablissement de l'accompagnement après une interruption, fait l'objet d'une réévaluation du client et si besoin d'un avenant au contrat.

#### Les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par le service hors domicile

- Prestations de conduite du véhicule du client autorisées uniquement après validation de l'équipe encadrante et la vérification du contrat d'assurance du client.
- Accompagnement véhiculé des personnes dans leurs déplacements sous réserve d'acceptation de la facturation des frais kilométrique d'une valeur 0.40€ par kilomètre

## 16.3 Les avantages fiscaux

### LES AVANTAGES FISCAUX ELIGIBLES

(art. 199 sexdecies du code général des impôts)

L'association l'AIDTOUT ayant été déclarée auprès des services de l'Etat, le client a droit à un crédit d'impôt de **50 % des sommes restées à sa charge** dans la limite d'un plafond annuel de **12 000 €** (soit un maximum de 6000 € par an). Ce plafond est porté à **15 000 €** (soit un avantage fiscal de 7500 €) **pour la 1<sup>ère</sup> année d'imposition** pour laquelle le contribuable bénéficie de cet avantage au titre de l'emploi direct d'un salarié.

Ce plafond\* de 12 000 € ou 15 000 € est majoré de 1500 € :

- par enfant à charge (750 € en cas de garde alternée)
- pour chaque membre du foyer fiscal âgé de plus de 65 ans
- Lorsque le contribuable rémunère un salarié au domicile d'un ascendant bénéficiaire de l'APA lorsque ce dernier est âgé de plus de 65 ans

\* Le plafond des dépenses ne peut toutefois pas dépasser 15 000 € pour le cas général et 18 000 € pour la 1<sup>ère</sup> année d'imposition pour laquelle le contribuable bénéficie de l'avantage fiscal lié à l'emploi direct d'un salarié

Ce plafond grimpe à 20 000 € de dépenses par an (soit une réduction ou crédit d'impôt maximal de 10 000 €) si le client :

- est lui-même invalide obligé de faire appel à l'assistance d'une tierce personne,
- a à charge une personne invalide nécessitant l'assistance d'une tierce personne
- a un enfant donnant droit au complément d'allocation d'éducation d'enfant handicapé (AEEH).

Pour pouvoir bénéficier de cet avantage fiscal, une attestation fiscale vous sera fournie chaque année récapitulant les dépenses engagées pour l'année précédente.

## 16.4 Les tarifs

### Tarifs Prestataire TTC SAP 2020

#### **Contrat annuel** : Adhésion 30€

Vous souscrivez un contrat annuel et vous bénéficiez de tarifs avantageux.

	Entretien de Maison	Tarif conventionné
<b>A partir d'1h</b>	22.90 € /h	20.80 € /h

\*Tarif variable selon étude personnalisée et de la prise en charge de l'organisme financeur.

#### **Prestation Ponctuelle**

La prestation ponctuelle, vous permet de découvrir nos services selon vos besoins et sans aucun engagement de votre part.

Entretien de Maison
27.50 €/h

#### **Prestation à la carte**

Valable 12 mois à partir de la date de signature du contrat

Nombre d'heures	Entretien de Maison
<b>6 heures</b>	162 €
<b>12 heures</b>	312 €
<b>18 heures</b>	450 €
<b>24 heures</b>	576 €

Les tarifs ci-dessus sont indiqués avant la réduction d'impôt de 50%\*

\*Selon les conditions posées par l'article 199 sexdecies du CGI, sous réserve de modification de la législation.

**DEVIS** (« Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € ou au consommateur qui en fait la demande »)

**L'AIDATOUT**

SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

à Domicile

## TARIFS TTC PA/PH AU 01/01/2020

### **TARIF PRESTATAIRE** (Nous sommes l'employeur de votre intervenant)

« Le prestataire remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande »

23.30 € / heure TTC

33.78€ / heure TTC (dimanches et jours fériés)

**46.60€ / heure TTC 1<sup>er</sup> Mai**

Dans le cas où le salarié serait amené à utiliser son véhicule pour le compte du client, les frais de déplacement sont de : **0,40 € / km**

Des aides financières existent.

Nous consulter pour une estimation du coût de la prestation une fois l'aide déduite.

## 16.5 Notice d'information sur la personne de confiance et formulaire de designation/revocation

### **Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance** *(article D. 311-0-4 du code de l'action sociale et des familles)*

La notice d'information comprend:

- des explications concernant le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles;
- cinq annexes:
  - **ANNEXE 1:** Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique;
  - **ANNEXE 2:** Formulaire de désignation de la personne de confiance;
  - **ANNEXE 3:** Formulaire de révocation de la personne de confiance;
  - **ANNEXE 4:** Formulaires à destination des témoins en cas d'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation ou de révocation de la personne de confiance ;
  - **ANNEXE 5:** Un modèle d'attestation de délivrance de l'information sur la personne de confiance.

#### **Le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance**

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social<sup>1</sup> de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

##### **1. Quel est son rôle?**

La personne de confiance a plusieurs missions:

##### **– Accompagnement et présence:**

La personne de confiance peut si vous le souhaitez:

- être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de séjour, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans l'établissement d'hébergement (en présence du directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui et, chaque fois que nécessaire, du médecin coordonnateur si la structure d'accueil est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes). Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien.
- vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.
- assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

##### **– Aide pour la compréhension de vos droits:**

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

---

<sup>1</sup> Etablissement ou service social ou médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.

Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie...), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation figurant en **annexe 2**.

Les missions de cette personne de confiance sont rappelées dans l'**annexe 1**.

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

## 2. Qui peut la désigner?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation: vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

## 3. Qui peut être la personne de confiance?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer de sa portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en **annexe 2**. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

## 4. Quand la désigner?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.

Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé<sup>2</sup>, notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommé pour une autre durée plus limitée.

Si vous êtes demandeurs d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office français de l'immigration et de l'intégration lors de votre passage au guichet unique en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile.

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable du centre afin qu'il puisse engager sans délais la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

## 5. Comment la désigner?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en **annexe 2**, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance. La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document.

---

<sup>2</sup> En application de l'article L. 1111-6 du code de la santé publique

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation (formulaire figurant en **annexe 3**).

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire figurant en **annexe 4**, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

### **1. Comment faire connaître ce document et le conserver?**

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés.

Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

## **ANNEXE 1**

### **Rappel des principales missions de la personne de confiance** mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique

Dans le cadre d'une prise en charge par le système de santé (par exemple, en cas d'hospitalisation), la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique peut exercer les missions suivantes.

#### **– Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement :**

La personne de confiance peut si vous le souhaitez:

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux: elle vous assiste mais ne vous remplace pas;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence: elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord. Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées: ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

#### **– Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale :**

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie. A défaut de personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche serait consulté.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais en cas de contestation, s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés, son témoignage l'emportera.

**Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions :** celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

*Nota.* – Dans le cas très particulier où une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, l'**autorisation** de votre personne de confiance sera en revanche requise.

## **ANNEXE 2**

### **Formulaire de désignation de la personne de confiance** mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

**Je soussigné(e)** Nom et prénom: .....

Né(e) le ..... à .....

#### **Désigne**

Nom et prénom: .....

Né(e) le ..... à .....

Qualité (lien avec la personne): .....

Adresse: .....

Téléphone fixe ..... professionnel ..... portable ..... E-mail: .....

**comme personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.**

Fait à ....., le .....

Signature:

Cosignature de la personne de confiance:

#### **Partie facultative**

**Par le présent document, j'indique également expressément que cette personne de confiance exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code: oui  non**

**Je lui ai fait part de mes directives anticipées, telles que définies à l'article L. 1111-11 du code de la santé publique, si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer: oui  non**

**Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées: oui  non**

Fait à ....., le .....

Signature:

Cosignature de la personne de confiance:

**ANNEXE 3**

**Formulaire de révocation de la personne de confiance** mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

**Je soussigné(e)** Nom et prénom: .....

Né(e) le ..... à .....

**Met fin à la désignation de**

Nom et prénom: .....

Né(e) le ..... à .....

Qualité (lien avec la personne): .....

Adresse: .....

Téléphone fixe ..... professionnel ..... portable .....

E-mail: .....

**comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles; Que, par suite, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.**

**Fait à** ..... **le** .....

Signature:

## ANNEXE 4

### Formulaires à destination des témoins en cas d'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance

**Cas particulier** Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance, deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

#### 1. Formulaire en cas de désignation d'une personne de confiance

<p><b>Témoïn 1:</b> Je soussigné(e) Nom et prénom: ..... Qualité (lien avec la personne): ..... atteste que la désignation de: Nom et prénom: ..... Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de: Nom et prénom: ..... <b>Fait à</b> ..... <b>le</b> .....</p> <p>Signature du témoin:</p> <p>Cosignature de la personne de confiance:</p> <p><b>Partie facultative</b> Je soussigné(e) Nom et prénom: ..... atteste également que: Nom et prénom: ..... <input type="checkbox"/> a également indiqué expressément qu'elle exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code: oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer: oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> <b>Fait à</b> ..... <b>le</b> .....</p> <p>Signature du témoin:</p> <p>Cosignature de la personne de confiance:</p>	<p><b>Témoïn 2:</b> Je soussigné(e) Nom et prénom: ..... Qualité (lien avec la personne): ..... atteste que la désignation de: Nom et prénom: ..... Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de: Nom et prénom: ..... <b>Fait à</b> ..... <b>le</b> .....</p> <p>Signature du témoin:</p> <p>Cosignature de la personne de confiance:</p> <p><b>Partie facultative</b> Je soussigné(e) Nom et prénom: ..... atteste également que: Nom et prénom: ..... <input type="checkbox"/> a également indiqué expressément qu'elle exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code: oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer: oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> <b>Fait à</b> ..... <b>le</b> .....</p> <p>Signature du témoin:</p> <p>Cosignature de la personne de confiance:</p>
--	--

## 2. Formulaire en cas de révocation de la personne de confiance

<p><b>Témoïn 1:</b>  <b>Je soussigné(e)</b>  Nom et prénom: .....  Qualité (lien avec la personne): .....</p> <p><b>atteste que:</b>  Nom et prénom: .....</p> <p><b>A mis fin à la désignation de :</b>  Nom et prénom: .....</p> <p>Comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles;  Que, par suite, dans le cas où elle lui avait confié ces missions, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.</p> <p><b>Fait à</b> .....  <b>le</b> .....</p> <p>Signature du témoin:</p>	<p><b>Témoïn 2:</b>  <b>Je soussigné(e)</b>  Nom et prénom: .....  Qualité (lien avec la personne): .....</p> <p><b>atteste que:</b>  Nom et prénom: .....</p> <p><b>A mis fin à la désignation de :</b>  Nom et prénom: .....</p> <p>Comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles;  Que, par suite, dans le cas où elle lui avait confié ces missions, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.</p> <p><b>Fait à</b> .....  <b>le</b> .....</p> <p>Signature du témoin:</p>
--	--

### ANNEXE 5

#### Modèle d'attestation relative à l'information sur la personne de confiance

**Je soussigné(e)**

Nom et prénom: .....

Fonctions dans l'établissement: .....

**atteste avoir délivré l'information prévue à l'article 311-0-3 du code de l'action sociale et des familles relative au droit à désigner une personne de confiance et avoir remis la notice d'information mentionnée à cet article à:**

Nom et prénom: .....

Né(e) le ..... à .....

**Attestation signée à** ....., **le** .....

Signature du directeur ou de son représentant:

Cosignature de la personne accueillie:

## 16.6 Le formulaire de consentement préalable pour le partage de l'information

### Vos droits

En tant que personne aidée par notre structure, vous avez **droit au respect de votre vie privée, et au secret des informations vous concernant**. Ce secret couvre l'ensemble des informations venues à la connaissance d'un professionnel du service et de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec le service.

### Le partage d'information

Afin de garantir un accompagnement de qualité, il est important que les informations vous concernant circulent correctement entre les différents professionnels participant à votre prise en charge.

Ainsi, un professionnel peut échanger avec d'autres professionnels les **informations strictement nécessaires** à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou à son suivi médico-social et social. Seules les informations correspondant au périmètre des missions de chaque professionnel pourront être transmises.

Afin de permettre ce partage d'informations, les professionnels utilisent :

- le cahier de liaison,
- les logiciels métiers
- les fiches de mission, fiches liaison, plannings, éléments contractuels...
- intranet
- un smartphone
- les mails

### Le partage d'information en interne (entre professionnels de la même structure)

Lorsque la circulation des informations est limitée à **l'équipe de soin**, c'est-à-dire aux professionnels exerçant **au sein du service** et participant à votre prise en charge, le partage d'information est réputé accepté sous réserve d'avoir reçu une information préalable et de ne pas vous être opposé à l'échange et au partage d'informations vous concernant. Ce droit d'opposition peut être exercé à tout moment.

Nous vous alertons que le non-consentement au partage d'informations pourrait compromettre la qualité de votre accompagnement et éventuellement nous amener à y mettre fin.

Dans le but d'améliorer la coordination et la continuité de l'accompagnement, l'équipe de soin du service peut être élargie aux professionnels de santé qui réalisent des soins prescrits par votre médecin **avec votre accord**.

Je soussignée, ..... accepte que :

- L'infirmier(e) .....
- Le kinésithérapeute .....
- Autre .....

Soit intégré(e) à l'équipe de soin.

Signature du client/patient (ou de son représentant légal) :

### Le partage d'information en externe (entre professionnels de structures différentes)

Lorsque des informations utiles à votre accompagnement sont échangées avec d'autres personnes, **extérieures au service**, votre consentement préalable est requis. La liste des professionnels autorisés à échanger des informations strictement nécessaires à votre accompagnement figure dans le décret du 20 juillet 2016 du Code de la santé publique

**Ce partage d'information pourra avoir lieu, auprès** (cocher les professionnels concernés):

- Du SSIAD .....
- Des professionnels du service d'aide et d'accompagnement à domicile .....
- Des infirmiers libéraux .....
- Du médecin .....
- De l'hospitalisation à domicile (HAD) .....
- De l'unité de soins palliatifs .....
- L'équipe médicosociale du Conseil départemental (MDS).....
- L'équipe spécialisée Alzheimer (ESA).....
- Des professionnels de l'accueil de jour .....
- De la MAIA .....
- Des professionnels du SAMSAH .....
- Des professionnels du CMP .....
- Les assistants de service social .....
- Autre .....

Je soussignée ....., apporte mon consentement au partage des informations me concernant auprès de professionnels extérieurs au service, dans les conditions définies ci-dessus. Ce droit peut être exercé à tout moment.

Le : .....

Signature du client/patient (ou représentant légal) :

### Le partage d'information avec vos proches

Vos proches ne font pas partie de la liste des professionnels autorisés par le décret du 20 juillet 2016 au partage d'informations. Néanmoins, l'entourage participe bien souvent à votre soutien et contribue à la qualité de votre accompagnement.

Afin de respecter votre droit au respect des informations vous concernant, vous pouvez nous indiquer vos souhaits en matière de partage d'informations avec vos proches.

Proche aidant :

Représentant légal :

Autre :

## 16.7 Bordereau de reception livret d accueil



Je soussigné Mr/Mme .....reconnait que l'Association l'Aidatout m'a bien remis :

- le livret d'accueil
- les informations sur la possibilité de désigner une personne de confiance, sa notice et ses formulaires
- les informations sur les règles de partage des données personnelles.

Le

Signature du client ou représentant légal