

# LIVRET D'ACCUEIL

PERSONNES AGEES, PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

## CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

« Le Lien Social »


AUSSONNE



**AUSSONNE**

*Commune hors du Commun*

# SOMMAIRE



Service d'aide à domicile _____	P4
Service de portage de repas à domicile _____	P11
Service de petits travaux et bricolage _____	P13
Service de transport _____	P15
Charte des droits et des libertés _____	P16

Madame, Monsieur,

La Commune d'Aussonne et l'équipe du Centre Communal d'Action Sociale vous proposent la mise en œuvre d'actions de soutien pour vous permettre de rester chez vous.

Ainsi des services à domicile d'aides ménagères, de portage de repas, de petits travaux gratuits de dépannage, un service de transport gratuit sur la commune, s'inscrivent dans cette volonté municipale de vous permettre de recréer les conditions d'une véritable autonomie.

Ce livret d'accueil vous est destiné et vous aidera à connaître ces services et ceux qui y sont rattachés. C'est un outil très utile pour faciliter votre vie quotidienne et pour réussir l'accompagnement que nous souhaitons vous apporter.

Nous espérons que ce document atteindra son but et sera un « lien » de solidarité entre Aussonnais.

**Lysiane MAUREL**  
Maire  
Présidente du CCAS



# IDENTITE DE LA STRUCTURE



## CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

« Le Lien Social »

200, route de Merville  
31840 AUSSONNE

Situé dans les locaux du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)  
« Le lien Social » est ouvert :

**Du LUNDI au VENDREDI :**

- le matin de 9H à 12H
- l'après-midi de 14H à 17H (sur rendez-vous)

Responsable CCAS : Karine DANOS

**Vous pouvez contacter le service :**  
par téléphone au 05.62.13.47.28  
par télécopie au 05.61.59.53.80  
par courriel à [ccas-aussonne@aussonne.fr](mailto:ccas-aussonne@aussonne.fr)

### Numéros Utiles :

DIRECCTE OCCITANIE : 05.62.89.82.41  
ARS OCCITANIE : 05.34.30.24.00  
CONSEIL DEPARTEMENTAL : 05.34.33.32.31

# SERVICE PRESTATAIRE D'AIDE À DOMICILE



**N° SIRET**

263 10135400011

**N° D'AUTORISATION DU CONSEIL DEPARTEMENTAL**

SAP 263101354

**REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

Adopté par délibération du Conseil d'Administration en date du  
12 Février 2019.

## PRÉSENTATION ET MISSIONS DU SERVICE

- Le service d'aide à domicile s'adresse à toutes personnes résidant sur la commune d'Aussonne :
  - ▶ Âgées de 60 ans et plus, ou
  - ▶ En situation de handicap, ou
  - ▶ En situation temporaire difficile quel que soit l'âge : suite à une hospitalisation...
- Le Centre Communal d'Action Sociale, en sa qualité d'employeur des Aides à Domicile, recrute et rémunère ses agents, qui sont placés sous l'autorité directe de la Présidente du CCAS. L'utilisateur n'est donc pas en situation d'employeur.
- L'intervention de l'Aide à Domicile s'exécute une fois que le CCAS est avisé de l'accord d'une caisse de retraite, du Conseil Départemental, d'une mutuelle ou d'un médecin traitant.
- La mise en œuvre des prestations est établie en concertation avec le bénéficiaire et selon le plan d'aide proposé. La prestation sera réajustée en cas d'évolution de la situation.
- Selon la situation, la prise en charge financière est assurée :

- ▶ Par le Conseil Départemental avec l'APA (Aide Personnalisée d'Autonomie) ou l'Aide Sociale
- ▶ Par la MDPH avec la PCH Prestation Compensation du Handicap
- ▶ Par une caisse de retraite, une mutuelle ou la CPAM

La participation financière est calculée selon les ressources du bénéficiaire. L'organisme financeur détermine la durée de la prise en charge, la participation financière et le montant restant à la charge du bénéficiaire. En l'absence d'organisme financeur, le CCAS peut tout de même intervenir chez un demandeur, au tarif en vigueur.

■ Les tarifs en vigueur des prestations sont affichés dans les locaux du CCAS. Ils peuvent être réévalués chaque année selon décision du Conseil d'Administration du CCAS.

■ Un contrat individuel de prise en charge sera signé entre le bénéficiaire et la Commune/le CCAS. Néanmoins il est possible de recourir à une personne de confiance, à une personne qualifiée ou à une procédure de médiation conventionnelle en cas de litige (Article L311-5 du code de l'action sociale et de la Famille).

**Contact Conseil Départemental : 05.34.33.32.31**

## RÔLE DE L'AIDE À DOMICILE

■ Reçue dans l'intimité du foyer, l'Aide à Domicile doit s'efforcer d'apporter avec tact et discrétion un appui moral qui fait partie intégrante de sa mission.

■ Au cours de sa présence chez la personne aidée, l'Aide à Domicile doit s'abstenir de toute propagande ou propos polémiques de tous ordres. Il est demandé au bénéficiaire dans la durée du service de l'Aide à Domicile d'éviter d'aborder tout sujet d'ordre politique, religieux, philosophique ou syndical avec elle.

■ L'Aide à Domicile possédant une voiture personnelle ne peut l'utiliser pour transporter la personne aidée, ni se servir du véhicule appartenant à la personne aidée.

Le Centre Communal d'Action Sociale dégage sa responsabilité dans le cas où cette clause ne serait pas respectée.

■ L'Aide à Domicile doit se présenter en tenue correcte. **Le port des EPI** (Equipement de Protection Individuelle) : blouse, chaussure de sécurité, gants... est obligatoire.

■ L'Aide à Domicile peut effectuer les tâches suivantes :

- ▶ Réfection du lit et change des draps
- ▶ Entretien du logement et de ses accès
- ▶ Entretien du linge, repassage, raccommodage
- ▶ Préparation et prise des repas
- ▶ Lavage des vitres (accessibles avec escabeau 3 marches maxi norme NF) hors vérandas
- ▶ Courses pendant les heures d'intervention et dans la limite de la commune (sauf exceptions)
- ▶ Prévenir les enfants ou la famille et si nécessaire le médecin en cas de maladie ou d'accident
- ▶ Faire des démarches administratives simples (CCAS, médecins, pharmaciens, infirmières...) ou classement de papiers
- ▶ Accompagnement à la toilette
- ▶ Stimuler et accompagner la personne aidée dans ses déplacements à l'intérieur du domicile et à l'extérieur si son état le permet (à pieds)

■ Certains gros travaux sont interdits, il s'agit de :

- ▶ Nettoyage des caves et greniers
- ▶ Lavage à la main des grosses pièces de linge, détachage canapé, moquette
- ▶ Cirage des parquets
- ▶ Lessive des murs, plafonds et portes, décapage volets, fenêtres
- ▶ Gros jardinage
- ▶ Grosses lessives ou lavage et repassage de linge n'appartenant pas à la personne aidée
- ▶ Gros travaux de nettoyage industriel
- ▶ Manutention quelconque des installations électriques



■ L'Aide à Domicile est uniquement au service des personnes bénéficiaires et non à celui des autres membres de la famille ou des invités, qui séjournent dans le même logement.

■ L'Aide à Domicile ne doit en aucun cas garder les clés de l'habitation (sauf cas exceptionnels sur demande écrite du bénéficiaire et autorisation de l'employeur).

■ Une autorisation devra être signée par le bénéficiaire dans le cas où l'Aide à Domicile interviendrait en l'absence du bénéficiaire (cf. modèle p.11)

## MODALITES D'INTERVENTION DE L'AIDE À DOMICILE

### RÈGLES À RESPECTER

■ L'Aide à Domicile ainsi que la personne aidée, feront preuve d'un **respect réciproque** (langage, attitude, discrétion).

■ L'Aide à Domicile exerce son activité avec une égale conscience, respectant les opinions de chacun. Toutes discriminations, pression politique ou confessionnelle, de part et d'autre, sont interdites.

■ L'Aide à Domicile doit être considérée comme une aide à la vie quotidienne. Son intervention n'est pas uniquement centrée sur le ménage.

■ L'aide à domicile se doit de respecter une hygiène parfaite et travailler le plus possible avec des gants, blouse et chaussures fournis par le service.

■ Une étroite collaboration avec l'ensemble des intervenants (famille, soignants, garde à domicile, etc..) doit être assurée par un cahier de liaison mis en place notamment pour les interventions les plus lourdes.

■ L'Aide à Domicile est tenue au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui touche à la maladie, aux faits confiés et ceux appris et même compris et déduits du fait de l'exercice de la profession.



- Toutefois, l'aide à domicile est tenue d'informer le service de tout ce qui pourrait l'alerter concernant le bénéficiaire ou sa relation avec ce dernier (travail, état de santé du bénéficiaire...)
- Le bénéficiaire doit mettre à disposition de l'Aide à Domicile du matériel en bon état de marche et les produits nécessaires à l'entretien du logement.
- Après chaque intervention (et non à la fin du mois), le bénéficiaire doit valider et signer la feuille de présence présentée par l'Aide à Domicile.

### ■ L'Aide à Domicile ne peut pas :

- ▶ Prêter ou faire l'avance d'argent pour les courses
- ▶ Recevoir des bénéficiaires, auprès desquels elle intervient, toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs,
- ▶ Accepter un travail rétribué pendant la durée de ses congés,
- ▶ Introduire chez le bénéficiaire des personnes étrangères au service (enfant par exemple) ni d'animaux lui appartenant.
- ▶ Aller retirer de l'argent liquide à la place du bénéficiaire ou utiliser seule la carte bancaire du bénéficiaire. Dans des situations qui ne pourront qu'être exceptionnelles (EX : si la personne est isolée et ne peut se déplacer) une demande dérogatoire pourra être adressée au service.
- ▶ Fumer au domicile des personnes aidées ni utiliser leur téléphone à des fins personnelles.

## FONCTIONNEMENT INTERNE DU SERVICE

### Emploi du temps

- L'aide à domicile intervient au domicile du bénéficiaire en sa présence entre 8h et 19h, du lundi au vendredi et le samedi de 9h à 12h, sauf dimanche et jours fériés. L'emploi du temps de l'aide à domicile est fixé par le CCAS qui détermine les jours et heures d'intervention en accord avec le plan d'aide proposé, la famille et selon les disponibilités du service. L'aide

à domicile est tenue de respecter la durée imposée des prestations. Le planning élaboré intègre et valorise le temps de déplacement nécessaire à l'aide à domicile pour se rendre chez chaque bénéficiaire. Ce déplacement peut varier de 5 à 10 minutes.

■ Le bénéficiaire ne doit en aucun cas chercher à la retenir au-delà des heures fixées sur le planning, ce qui serait préjudiciable au bénéficiaire suivant.

Toute modification de planning devra faire l'objet d'une demande auprès du service et d'une autorisation.

■ Dans le cas où le plan d'aide initial attribué est modifié (aggravation de l'état de santé, augmentation du nombre d'heures) et que le service n'est pas en capacité d'apporter une réponse adaptée, le bénéficiaire pourra être orienté, provisoirement ou définitivement vers d'autres services de maintien à domicile intervenant sur le territoire communal.

## **Les absences**

■ Absences du bénéficiaire :

▶ Pour les absences prévues (départ en voyage, séjour dans la famille etc.), le bénéficiaire doit prévenir le service au moins deux semaines avant le départ.

▶ Toute absence non signalée 48 heures à l'avance entraînera la facturation de la première heure de prestation (sauf cas de force majeure : hospitalisation etc...)

■ Absences de l'Aide à Domicile :

▶ Le service s'engage à en informer le bénéficiaire dès que possible et à lui proposer une remplaçante. Il pourra être amené à modifier les horaires et dates d'intervention selon les nécessités du service, notamment pour privilégier les personnes les plus dépendantes (ex: remaniements de planning lors des vacances d'été, lors périodes de fortes épidémies, grèves etc...)

## **RELATIONS AVEC LE SERVICE D'AIDE À DOMICILE**

■ Lors de la première visite, la responsable de service ou un gestionnaire, peut effectuer une visite à domicile afin de connaître l'environnement du bénéficiaire et de permettre la prestation la plus adaptée.

- Tout désaccord entre l'aide à domicile et la personne aidée doit être signalé au service dans les plus brefs délais pour qu'une médiation soit assurée rapidement.
- Tout changement qui peut faciliter l'intervention doit être signalé au service : situation, code de porte, numéro de téléphone.
- La responsable de service ou les gestionnaires peuvent effectuer à domicile des contrôles internes inopinés.
- Le service peut à tout moment être amené à appeler les aides à domicile sur leur lieu d'intervention.
- Un cahier de liaison est mis en place et tenu à jour. Il peut être contrôlé à tout moment par les organismes financeurs et le service. Il est utilisable par tous les intervenants et consultable pour les informations qu'ils ont à connaître.
- Le non-respect des modalités évoquées ci-dessus pourra entraîner l'arrêt de la prestation du service d'aide à domicile.

## MODALITES DE PAIEMENT

- Le service adresse au bénéficiaire et aux organismes financeurs une facture mensuelle à terme échu selon les tarifs en vigueur.
- Le règlement peut se faire à l'Espace Social auprès du régisseur selon les horaires d'accueil de la structure (une boîte aux lettres est à disposition à l'extérieur du bâtiment). Un reçu vous sera remis ou envoyé par courrier.
- Le paiement peut se faire par :
  - ▶ Espèces à remettre directement au régisseur (prévoir l'appoint)
  - ▶ Chèque bancaire à l'ordre de la Régie Aide à domicile CCAS AUSSONNE
  - ▶ Virement bancaire (s'adresser au régisseur du CCAS)
- Le service adresse au bénéficiaire une attestation fiscale annuelle, qui permet de bénéficier d'une déduction jusqu'à 50% des frais engagés, dans la limite d'un plafond déterminé par le Ministère des Finances.



## CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Tél : 05 62 13 47 28

Je soussigné(e), M \_\_\_\_\_

demeurant : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

31840 AUSSONNE

Autorise Mme/M. \_\_\_\_\_

Aide à Domicile du Centre Communal d'Action Sociale d'Aussonne

À intervenir à mon domicile en mon absence

À garder les clés de mon domicile

le \_\_\_\_\_

de \_\_\_\_ H \_\_\_\_ à \_\_\_\_ H \_\_\_\_

Fait à Aussonne, le \_\_\_\_\_

Le bénéficiaire du service.



# SERVICE DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE



## REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Adopté par délibération du Conseil d'Administration en date du 12 février 2019.

La mission du service de portage de repas à domicile est de permettre aux personnes âgées, en situation de handicap ou en difficultés physiques temporaires, leur maintien à domicile et de favoriser leur autonomie par une diminution des contraintes quotidiennes.

- Le bénéficiaire doit résider sur la commune d'Aussonne.
- Pour toute commande ou annulation, le demandeur ou sa famille doit contacter le service au minimum 48 heures à l'avance.

**PORTAGE REPAS - Téléphone : 05.62.13.48.65**

## La commande

- Un choix de menu (2 choix d'entrées, 2 choix de plats, 2 choix d'accompagnement, 2 choix de produits laitiers et 2 choix de desserts) est proposé au bénéficiaire, une grille est à remplir chaque semaine précédant la livraison.
  - ▶ Des menus spécifiques existent (menus sans sel, sans sucre, sans sel sans sucre, mixés. Se renseigner au CCAS)
  - ▶ Le bénéficiaire peut sélectionner le nombre de repas à livrer à sa convenance dans la semaine (Ex : uniquement le lundi ou tous les jours de la semaine, 1 ou 2 repas par jour, du lundi au dimanche).
- Afin de répondre aux obligations réglementaires, les plats sont conditionnés en « liaison froide » qui assure le respect des qualités gustatives et nutritives des aliments. Les repas livrés doivent être conservés au réfrigérateur et remis en température au moment de la consommation, afin de ne pas rompre la chaîne du froid.

## LA LIVRAISON

- Les repas sont livrés au domicile de chaque bénéficiaire du lundi au vendredi entre 8H30 et 12H.
- Les repas du week-end sont livrés le vendredi. Les jours fériés la livraison est effectuée la veille. Pour les ponts et jours fériés, deux livraisons sont possibles, une le matin et une en début d'après-midi pour les ponts et jours fériés.
- En aucun cas, le livreur n'est habilité à détenir les clés du logement du bénéficiaire sauf exception.
- En cas d'absence prévue, le bénéficiaire ou son référent familial est tenu de prévenir le service 48h à l'avance, il en est de même pour la reprise de la prestation.
- En cas d'absence non prévenue, le repas du jour restera facturé au bénéficiaire.
- En cas d'absence prévue, le bénéficiaire doit laisser à disposition du livreur une glacière réfrigérée

## LES MODALITES DE PAIEMENTS

- Une facture est éditée mensuellement
- Une grille des différents tarifs est consultable au Lien Social. Ainsi il existe des tarifs pour un repas livré par jour, deux repas livrés par jour ou un tarif allocation solidarité.
- Le paiement peut se faire par :
  - ▶ Espèces à remettre directement au régisseur (prévoir l'appoint)
  - ▶ Chèque bancaire à l'ordre de la Régie Portage CCAS AUSSONNE à adresser par voie postale (à Mairie d'Aussonne à l'attention du régisseur du CCAS place de la Mairie 31840 AUSSONNE) ou à déposer au CCAS
  - ▶ Virement bancaire (s'adresser au régisseur du CCAS)
- Tarifs pour 1 repas livré par jour ou 2 repas livrés par jour ou Tarif allocation solidarité.

# SERVICE DE PETITS TRAVAUX ET BRICOLAGE



## PRESENTATION ET MISSIONS DU SERVICE

- Le service de petits travaux et bricolage est destiné aux personnes de 70 ans et plus ou à des personnes présentant des difficultés physiques temporaires, habitant la Commune.
- Il s'agit d'un service municipal gratuit.

## MODALITES D'INTERVENTION

- La personne désireuse d'utiliser ce service doit contacter le CCAS au : 05.62.13.47.28 afin de convenir d'un rendez-vous au moins une semaine avant la date souhaitée. Aucun RDV n'est pris durant les vacances scolaires.
- L'intervention aura lieu le mercredi après-midi uniquement.

## LE ROLE DE L'INTERVENANT

- Les petits travaux et de bricolage ne devront pas entrer dans le champ concurrentiel.
- L'intervenant jugera s'il peut ou non honorer la demande de la personne.
- Les actions qui peuvent être réalisées sont, par exemple :
  - ▶ Changer une ampoule
  - ▶ Couper une branche gênante d'un arbuste ou une haie
  - ▶ Fixer une étagère



- ▶ Changer une bouteille de gaz

- ▶ ...

- L'intervenant ne peut en aucun cas :

- ▶ Prêter ou faire l'avance d'argent pour tous achats relatifs à son intervention

- ▶ Recevoir des bénéficiaires, auprès desquels elle intervient, toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tous dépôts de fonds, de bijoux ou valeurs,

- ▶ Accepter un travail rétribué pendant la durée de ses congés.

# SERVICE DE TRANSPORT



## PRESENTATION ET MISSIONS DU SERVICE

- Le service de transport est destiné aux personnes âgées, en situation de handicap ou présentant des difficultés physiques, psychiques ou non mobiles, habitant la Commune.
- C'est un service municipal gratuit.

## MODALITES D'INTERVENTION

- Les déplacements se font uniquement sur le périmètre de la commune d'Aussonne, domicile-lieu souhaité, lieu souhaité-domicile (activités associatives, commerciales ou démarches administratives).
- La personne désireuse d'utiliser ce service doit contacter le CCAS au : 05.62.13.47.28 afin de convenir d'un rendez-vous, au moins 48 heures avant la date souhaitée.
- Les jours d'intervention, sont :
  - ▶ Le mardi après-midi
  - ▶ Le jeudi après-midi
  - ▶ Le vendredi matin
- Les horaires d'intervention peuvent être modifiés pour des nécessités de service, elles peuvent être restreintes sur des périodes de vacances scolaires ou refusées en raison d'une accumulation de rendez-vous au même moment.

# CHARTRE

## DES DROITS ET LIBERTES

### DES PERSONNES ACCUEILLIES

#### **Article 1: 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 en 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. Le bénéficiaire est pris en charge par un service encadré, en fonction de ses besoins. 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, la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à domicile, soit dans le cadre de son

admission dans un service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

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. 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 est exercé par la famille ou le représentant légal auprès du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou 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. Elle 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 capacité, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect 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 difficulté 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**

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. Lui sont également garantis 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 protection 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 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 des revenus.

### **Article 9 : Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que des 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 : Expression 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 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.

## **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.



# CHARTRE NATIONALE QUALITÉ DES SERVICES À LA PERSONNE



PROFESSIONNELS DES SERVICES À LA PERSONNE,  
NOUS NOUS ENGAGEONS

- ➔ **Accueil. Disponibilité. Réactivité.**  
Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.
- ➔ **Clarté. Rigueur. Transparence.**  
Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.
- ➔ **Personnalisation. Écoute. Suivi.**  
Adapter notre intervention à l'évolution de vos besoins.
- ➔ **Compétences. Expériences. Savoir-faire.**  
Mettre à votre service des intervenants compétents et professionnels.
- ➔ **Confidentialité. Respect. Discrétion.**  
Respecter votre vie privée et votre intimité.
- ➔ **Qualité. Évaluation. Amélioration.**  
Faire évoluer nos pratiques pour améliorer votre satisfaction.



Nous nous engageons à respecter les principes de la Charte nationale Qualité, à auto-évaluer chaque année la qualité de nos services et à l'améliorer.

Retrouvez la liste des organismes adhérant à la Charte sur [www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/annuaire-des-organismes-services-a-la-personne](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/annuaire-des-organismes-services-a-la-personne)

