

Livret d'Accueil

Aide et Sourire



Un Service d'Aide à la personne

***Agrément Qualité délivrée par la Préfecture et Autorisation délivrée par le
Conseil Départemental - N° SAP/483005963***

Le référentiel de certification de Services peut être obtenu auprès de SGS-ICS



AIDE ET SOURIRE Sarl

CréActive Place - 14800 DEAUVILLE

☎ : 02 31 893 893

✉ : accueil@aideetsourire.com

www.aideetsourire.com



Deauville, le 8 avril 2025

L'entière satisfaction du client constitue pour notre société, l'objectif essentiel. Il convient de comprendre ses besoins présents et futurs et de s'efforcer d'aller au-devant de ses attentes.

C'est pourquoi, l'ensemble des acteurs de l'entreprise collabore à l'application de la politique qualité décrite dans le référentiel QUALICERT afin d'améliorer continuellement notre niveau de performance.

Je m'engage personnellement à apporter tout mon appui ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à cette politique.

Une définition rigoureuse de notre politique de recrutement nous permet d'apporter, à notre clientèle, l'assurance d'un personnel compétent et qualifié pour les tâches qui leurs sont confiées. Notre processus de recrutement en plusieurs étapes ainsi que les contrôles réguliers effectués au domicile atteste de l'encadrement et du professionnalisme de l'ensemble des salariés.

La formation continue de l'ensemble des acteurs de la société est pour nous le moyen de maintenir et de développer les connaissances du secteur des Services à la Personne. Pour cela, un plan de formation est établi en fonction des besoins exprimés et de l'actualité du secteur d'activité. Ces besoins sont formulés au cours de l'évaluation individuelle annuelle réalisée par le personnel encadrant. Cette évaluation est l'occasion de faire un bilan complet de l'année écoulée, du travail effectué sur le terrain ainsi que des retours quant aux contrôles et visites à domicile.

Mlle Blandine BAREY, Responsable Qualité, collabore avec la direction pour développer, mettre en œuvre, entretenir, améliorer et vérifier les processus du système qualité, sensibiliser le personnel aux exigences du client, développer l'esprit qualité, animer le système qualité de l'entreprise et rendre compte de son fonctionnement.

Je demande à l'ensemble du personnel de s'impliquer, au quotidien, dans la démarche qualité afin d'assurer la réussite de la politique engagée ; et d'obtenir le renouvellement de la certification QUALICERT.

Marie-Danielle BARNAUD

Gérante

Bienvenue chez AIDE et SOURIRE

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Ce livret d'accueil est destiné à répondre aux différentes questions que vous pouvez vous poser.

Il vous aidera à mieux nous connaître, à savoir les modalités d'obtention d'une aide à domicile, les différentes aides envisageables en fonction de vos besoins et de vos difficultés.

Tout le personnel de la société AIDE et SOURIRE est à votre disposition pour trouver les solutions les plus adaptées à votre situation et à votre mode de vie.

Sommaire

Présentation de la société Aide et Sourire

Les Prestations d'Aide et Sourire

- **Aide aux personnes âgées ou en situation de handicap**
 - ✓ Condition et description de la prise en charge
 - ✓ Les aides dont vous pouvez bénéficier

- **Aide Ménager**
 - ✓ Conditions et description de la prise en charge
 - ✓ Les aides dont vous pouvez bénéficier

- **Garde d'enfants à domicile**
 - ✓ Condition et description de la prise en charge
 - ✓ Les aides dont vous pouvez bénéficier

- **Assistance aux animaux domestiques pour les personnes dépendantes**

La Charte Aide et Sourire

Charte des Droits et Liberté de la Personne accueillie

Obligations du bénéficiaire

Présentation de la société AIDE et SOURIRE

AIDE et SOURIRE est une Société à Responsabilité Limitée (SARL) qui a ouvert ses portes le 11 juillet 2005.

Elle est dirigée par Marie-Danielle BARNAUD.

✓ SERVICE PRESTATAIRE

AIDE et SOURIRE est une Société de Services Prestataire :

La structure fournit des prestations. Nous sommes l'employeur de l'intervenant. Toutes les formalités liées à son embauche, ses déclarations, sa rémunération, ses congés payés, maladies, etc., nous incombent.

Vous êtes donc déchargés de toutes ses formalités administratives.

Le suivi des heures de prestation est de notre responsabilité. Vous recevrez donc une facture en début de mois, après comptabilisation des heures effectuées au cours du mois précédent.

Le règlement de cette facture se fera à l'ordre d'AIDE et SOURIRE.

✓ AGREE PAR L'ETAT

« Aide et Sourire » est bénéficiaire de la Déclaration et de l'Agrément « Qualité » délivrés par la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi qui vous permettent de bénéficier d'une **Réduction d'Impôts de 50%.**

Unité Territoriale du Calvados
3 Place Saint Clair
BP 30004
14201 HEROUVILLE SAINT CLAIR

Vous recevrez en début d'année suivante une attestation fiscale d'AIDE et SOURIRE vous permettant de bénéficier, en fonction de votre situation, des avantages fiscaux (selon la législation en vigueur).



Les prestations d'Aide et Sourire

➤ Aide aux personnes âgées ou en situation de handicap

✓ Condition et description de la prise en charge :

Dans le cadre de cette prestation de service à la personne, seules sont prises en charge par « Aide et Sourire » les personnes dans un état de santé permettant leur maintien à domicile.

Un entretien préalable sera tenu entre le demandeur, ou son représentant légal, et un membre du personnel d'encadrement avant toute prise en charge.

Aide et Sourire mettra en œuvre les moyens en personnel en fonction des besoins de la personne pour la réalisation des prestations définies.

En cas d'absences diverses ou d'hospitalisation nous prévenir le plus tôt possible afin de prévenir l'aide à domicile

Ces prestations sont :

Dans le cadre des Aides ménagères : Ménage, repassage

Dans le cadre des Auxiliaires de vie : Aide au lever et au coucher, accompagnement WC, aide à la toilette, remplacement des changes, réfection du lit, entretien des sanitaires, courses, aide aux repas, et promenade

Dans le cadre des Aides-soignantes : Toilette, repas, accompagnement.

Les auxiliaires de vie et les aides-soignantes employées par la société Aide et Sourire ne sont en aucun cas habilitées à effectuer des soins infirmiers ou médicaux. La famille doit prendre des dispositions afin que les médicaments soient préparés dans un semainier, soit par un membre de la famille, soit par un(e) infirmier(è) pour que les auxiliaires de vie et les aides-soignantes n'aient plus qu'à les donner et en surveiller leur prise à l'occasion de leurs passages à domicile.

✓ Les aides dont vous pouvez bénéficier

Les aides du Conseil Départemental

L'Allocation départementale personnalisée d'autonomie (ADPA) (du GIR 1 au GIR 4) :

L'Allocation départementale personnalisée d'autonomie (ADPA) est une prestation en nature, versée par le Conseil Départemental, et destinée à compenser la perte d'autonomie.

La personne aidée peut faire appel aux services d'AIDE ET SOURIRE et bénéficier de l'ADPA.

L'ADPA concerne les personnes âgées de plus de 60 ans, qui ont besoin d'une aide pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie ou dont l'état nécessite une surveillance régulière. Elle permet aux personnes âgées d'assumer les charges liées à leur perte d'autonomie, dans les limites de tarifs fixés par voie réglementaire.

L'ADPA bénéficie aux personnes:

- Agées de 60 ans et plus;
- Résidant en France de façon stable et régulière;
- Dans l'incapacité d'assumer les conséquences du manque ou de la perte d'autonomie liée à leur statut physique ou mental.

Quelles sont les démarches à suivre ?

Remplir un dossier ADPA. Ces dossiers sont à demander soit dans les Centres d' Actions Sociales, les Conseils Généraux ou les CLIC (Centre local d'information de coordination). Une fois le dossier complété et rempli, il vous suffit de renvoyer le dossier au Président du Conseil Général qui dans un délai de 2 mois environ envoie une équipe médico-sociale chargée d'évaluer le degré de dépendance (Grille AGGIR), les besoins d'assistance physique (aide-ménagère, auxiliaire de vie, portage de repas, etc...) et matériels (adaptation du logement, téléalarme, etc...).

Le dossier est ensuite traité en commission afin d'établir un plan d'aide personnalisé.

Le bénéficiaire de l'APA est libre de l'utiliser selon ses besoins et ses souhaits comme privilégier une auxiliaire de vie pour préparer ses repas plutôt que le portage. La décision lui revient car l'ADPA offre une liberté essentielle : choisir de rester chez soi avec l'aide d'autrui.

La Prestation de Compensation de Handicap (PCH) :

La PCH (Prestation de Compensation de Handicap) est une aide personnalisée destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie **des personnes en situation de handicap**.

Ces besoins doivent être inscrits dans un plan personnalisé défini par l'équipe pluridisciplinaire de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), sur la base du projet de vie exprimé par la personne. Il est possible de bénéficier de la prestation de compensation du handicap (PCH) à domicile. Cette prestation couvre les aides humaines, matérielles (aménagement du logement et du véhicule) et animalières.

Les aides des Caisses de retraite (GIR 5 et GIR 6)

Les Caisses de retraite peuvent intervenir pour les personnes classées en GIR 5 et GIR 6. De la même manière que l'ADPA, un dossier délivré par votre caisse de retraite doit être rempli.

➤ Aide Ménager

✓ Conditions et description de la prise en charge

- La société « Aide et Sourire » s'adresse également à toute personne, toute famille désirant recevoir une prestation de services ménagers à domicile pour prendre en charge les tâches ménagères et l'entretien du linge du foyer.
- Les intervenants interviennent pour une durée de deux heures minimum (du lundi au vendredi)
- Un entretien préalable sera tenu entre le demandeur et un membre du personnel d'encadrement avant la première intervention à domicile.
- En cas d'absences diverses, nous prévenir le plus tôt possible afin de prévenir l'aide à domicile

✓ Aides dont vous pouvez bénéficier

Le CESU préfinancé

Des Chèques Emploi Service Universel Préfinancés, dont tout ou partie du montant est financé, peuvent vous être remis par :

- Votre entreprise ou comité d'entreprise, à destination de ses salariés ;
- Une collectivité territoriale, pour ses agents ou ses allocataires ;
- Une caisse de retraite, de prévoyance, une mutuelle ou une assurance, pour ses adhérents ou sociétaires.

Le crédit d'impôts

En choisissant de travailler avec AIDE ET SOURIRE, vous bénéficiez de la réduction d'impôt si vous êtes imposable ou du crédit d'impôt si vous êtes non imposable à hauteur de 50 % de votre dépense nette d'allocations et aides.

Ces dispositions de l'administration fiscale figurent dans l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.

Une attestation fiscale récapitulant la totalité des sommes versées vous est fournie chaque année.

➤ La Garde d'enfants à domicile

✓ Conditions et description de la prise en charge

Parce que la garde des tous petits, comme le suivi des devoirs des plus grands, peut être un vrai casse-tête :

- il n'y a pas assez de place en crèche,
- les horaires de travail sont rarement compatibles avec ceux des crèches,
- les grands-parents ne sont pas des nounous et ne sont pas toujours proches du lieu de vie,

- les parents n'ont pas toujours le temps de se charger des devoirs...

Nous proposons l'accompagnement au domicile d'un enfant, dès son plus jeune âge, afin d'apporter aux parents l'assurance d'une organisation compatible avec les obligations de la vie professionnelle ou personnelle.

Et pour le très jeune enfant, c'est la possibilité de vivre ses premiers mois dans son environnement habituel.

Lors d'un premier contact physique ou téléphonique avec notre service, **nous évaluons ensemble les besoins de la famille** et planifions les interventions de garde souhaitées.

La prestation démarre à date fixée. L'intervenante est assurée pour transporter l'enfant avec son véhicule personnel.

Dans certaines conditions (condition d'âge, de rémunération, de temps de garde...) une famille peut prétendre à une **Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE)**. Pour cela, le personnel encadrant est habilité à informer et à diriger les familles vers cette aide financière délivrée par la CAF.

Possibilité de garde partagée

Plusieurs familles peuvent rencontrer les mêmes besoins d'accompagnement pour leurs tous petits. La garde partagée peut être une solution. L'intervenant travaillant en garde partagée assure simultanément la garde des enfants de deux familles alternativement au domicile de l'une et de l'autre.

En cas de garde alternée, le professionnel interviendra au domicile du parent qui a la garde au moment de la prestation (soit chez le père, soit chez la mère).

Les activités que nous vous proposons :

- Un accompagnement dans les trajets quotidiens, les sorties d'école :
 - Maison-école/école-maison,
 - Maison-crèche/crèche-maison,
- Un accompagnement dans les activités extrascolaires
- Des promenades
- Des besoins concrets d'hygiène :
 - Bain/douche,
 - Habillage/mise en pyjama,
 - Change de bébé.
- L'alimentation :
 - Préparation et aide à la prise du petit déjeuner/déjeuner/gouter/diner,

- Débarrassage.
- Des besoins de communication, d'échange et de dialogue :
 - Jeux,
 - Activités d'éveil et de stimulation,
 - Paroles,
 - Animation...

✓ **Les aides dont vous pouvez bénéficier**

Nos prestations ouvrent droit, en fonction de la situation des familles et l'âge des enfants gardés, à des aides de la CAF, de l'Etat, des collectivités territoriales ou locales, des employeurs, ...

Les interlocuteurs AIDE ET SOURIRE vous assistent pour trouver les sources de financement auxquelles vous pouvez prétendre.

Les aides de la CAF

Si votre enfant le plus jeune est âgé de **moins de 6 ans**, vous bénéficiez, sous certaines conditions, de la PAJE (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant) et plus exactement le Complément du Libre Choix du Mode de Garde.

En savoir plus : www.caf.fr ou www.monenfant.fr

Vous devez :

- Avoir une activité professionnelle.
- L'enfant doit être gardé au moins 16 heures dans le mois.
- Avoir un enfant de **moins de 6 ans**
- Avoir une activité professionnelle minimum, si vous êtes non salarié, vous devez être à jour de vos cotisations sociales d'assurance vieillesse.

Vous n'avez pas besoin de justifier d'une activité minimum si vous êtes :

- Bénéficiaire de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH)
- Au chômage et bénéficiaire de l'allocation d'insertion ou de l'allocation de solidarité spécifique
- Bénéficiaire du Revenu de Solidarité Active (Rsa), sous certaines conditions de ressources étudiées par votre Caf, et inscrit dans une démarche d'insertion.
- Etudiant (si vous vivez en couple, vous devez être tous les deux étudiants).

Le crédit d'impôts

En choisissant de travailler avec AIDE ET SOURIRE, vous bénéficiez de la réduction d'impôt si vous êtes imposable ou du crédit d'impôt si vous êtes non imposable à hauteur de 50 % de votre dépense nette d'allocations et aides .

Ces dispositions de l'administration fiscale figurent dans l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.

Une attestation fiscale récapitulant la totalité des sommes versées vous est fournie chaque année.

Le CESU préfinancé

Vous pouvez régler nos prestations avec des CESU (Chèque Emploi Service Universel) Préfinancés, si vous en bénéficiez.

Ces CESU, dont tout ou partie du montant est financé, peuvent vous être remis par :

- Une entreprise ou un comité d'entreprise, à destination de ses salariés ;
- Une collectivité territoriale, pour ses agents ou ses allocataires ;
- Une caisse de retraite, de prévoyance, une mutuelle ou une assurance, pour ses adhérents ou sociétaires.

Seule la partie qui restera à votre charge vous ouvrira droit au crédit d'impôt.

➤ **L'assistance aux animaux domestiques pour les personnes dépendantes**

- Promenades quotidiennes
- Surveillance en cas d'absences
- Visites chez le toiletteur, le vétérinaire, etc.

Aide et Sourire vous propose une prise en charge de vos animaux domestiques pour des personnes dépendantes.

****Pour les tarifs des différentes prestations se reporter à la grille tarifaire jointe au livret d'accueil***

Les plages horaires d'interventions

Aide et Sourire vous proposent des interventions adaptées à vos heures. En effet, nos intervenantes seront disponibles pour effectuer les missions auprès des personnes âgées et/ou en situation d'handicap du lundi au dimanche, soit 7 jours/7 sur une plage horaire de 07h30 à 20h30.

Concernant les prestations d'aide-ménagère, nous intervenons du lundi au vendredi de 08h30 à 18h00.

Les conditions générales de remplacement en cas d'absence

Aide et Sourire met tout en œuvre pour vous satisfaire, même lors d'une absence prévue (congrés), ou imprévu (arrêt maladie).

Une équipe (3 à 4 auxiliaire de vie/ aide-soignante) est mise en place auprès des personnes âgées et/ou en situation d'handicap afin de se relayer tout au long de la semaine. Si l'un(e) des auxiliaires de vie est absent(e), son binôme prendra alors le relai.

Pour l'aide-ménagère, nous appliquons le même système, un(e) intervenant(e) est « titulaire » chez vous. C'est cette personne que vous verrez au quotidien mais une seconde intervenante sera disponible pour la remplacer si besoin.

Les besoins et habitudes sont transmis par le bureau aux intervenantes grâce à une fiche mission qui retrace toutes les informations nécessaires pour la bonne exécution de la prestation.

La Charte Aide et Sourire

Dans le respect de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie, la Charte Qualité AIDE et SOURIRE énonce les principes déontologiques, pour le respect de la personne aidée, observés par l'ensemble de l'équipe.

Un accueil personnalisé : nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30 et le samedi sur rendez-vous. Nous assurons une permanence téléphonique 7j/7, week-end et jours fériés compris pour répondre aux urgences de nos clients et aux diverses demandes et questions.

Proximité : suite à un premier contact téléphonique ou physique au sein de nos locaux, un responsable se déplace à votre domicile pour évaluer vos besoins. Nous vous apportons une réponse rapide sous 48h à 72h.

Identifier vos besoins : grâce à une analyse précise de vos désirs et de ceux de votre famille, d'une observation de votre environnement et sur instructions du personnel médical et de l'assistante sociale, une fiche d'identification des besoins est établie et signée par les deux parties. Cette fiche est régulièrement mise à jour en fonction de l'évolution de votre situation.

Des intervenants de qualité et de confiance : Nous vous apportons un personnel qualifié, formé, diplômé, expérimenté et encadré. Les intervenants de la société AIDE et SOURIRE sont recrutés pour leur savoir-faire et leur savoir-être avec un souci constant de confidentialité. Nous respectons vos biens, vos espaces de vie privée, votre intimité, votre culture et vos habitudes de vie. Le personnel écoute attentivement les demandes, les modifications souhaitées ou nécessaires à la prestation. Son comportement et son attitude positive vous permettent de vivre dans un cadre sécurisant, de se sentir considéré et rassuré.

Liberté et simplicité : la société AIDE et SOURIRE est l'employeur de votre intervenant. A ce titre nous assurons l'ensemble des démarches administratives. Nous nous engageons, en cas d'absence de votre aide à domicile, à planifier un remplaçant. Il n'y a pas d'engagement dans la durée : nous vous proposons des prestations à la carte avec la possibilité d'augmenter, de diminuer ou d'interrompre momentanément les interventions, sous 48h.

Le suivi des prestations : les bureaux et l'accueil sont ouverts pour vous permettre de formuler toutes les observations, les remarques et les suggestions de nature à améliorer nos services et à fournir, en toutes circonstances, un service de qualité. Nous réalisons un suivi personnalisé et une enquête de satisfaction chaque année auprès des clients de la société.

Une tarification claire et une facturation mensuelle : la facture est réglée à l'ordre de « AIDE et SOURIRE » par chèque, par prélèvement automatique, ou plus simplement encore, avec le Chèque Emploi Service Universel (CESU).



Vous bénéficiez d'une réduction d'impôts sur le revenu de 50 % des sommes versées dans la limite de 12 000€ par an (plafond majoré de 1 500€ par personne à charge, dans la limite de 15 000€ par an) et de 20 000€ par an pour les personnes handicapées ou dépendantes.



Garantie en matière d'assurance : AIDE et SOURIRE a souscrit une police d'assurance en responsabilité civile et professionnelle afin de garantir les éventuels dommages occasionnés par nos salariés lors de leurs interventions à votre domicile.

Liste des personnes qualifiées en cas de litige : La liste des personnes qualifiées, dans le département du calvados, auxquelles « toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits » est constituée de :

- **Monsieur Dominique CHRETIEN**
- **Monsieur Jean Marie DURAND**
- **Madame Odile FERRAGU**
- **Monsieur André QUERRE**

Ces personnes peuvent intervenir sur demande du bénéficiaire en cas de conflit ou d'impossibilité de défendre ses droits et intérêts auprès d'une maison de retraite ou d'un service à domicile.

Désignation d'une personne de confiance : Lors de toute prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance. Cette désignation est valable sans limitation de durée, à moins que la personne n'en dispose autrement.

La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits. Si la personne le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions (**article L 311-5-1 du CASF**).

Modalités de signalement de suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée : La maltraitance sur une personne âgée se manifeste par des gestes, paroles, actions ou omissions portant atteinte aux droits, aux besoins ou à la santé de la victime (exemple : coups, brimades ou absence de soins appropriés). Une cellule spécialisée reçoit les

signalements de victimes ou de témoins de maltraitance. Dans certains cas, les autorités administratives et/ou judiciaires compétentes doivent être alertées

Les règles de signalement d'actes de maltraitance diffèrent en fonction de la situation de la personne qui dénonce ces faits : victime, témoin non soumis au secret professionnel, témoin tenu au secret professionnel :

- Si vous témoin d'actes de maltraitance sur une personne âgée et/ou en situation d'handicap, vous avez l'obligation de les signaler.
- Si vous êtes la victime, vous pouvez en parler en un poche en qui vous avez confiance (famille, amis, médecin traitant, infirmière, assistante sociale).

Où s'adresser ?

- **Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées :**

Écoute, soutien et aide pour les personnes âgées ou handicapées, aux personnes en prenant soin et aux témoins de maltraitements à leur rencontre.

Par téléphone : 3977 / appel et service gratuit

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.

Un agent spécialement formé vous écoutera et vous donnera des conseils sur les démarches à accomplir. Par ailleurs, il transmettra votre signalement à la cellule chargée du recueil, du suivi et du traitement des signalements de maltraitance. Afin de garantir votre **anonymat**, vous pouvez utiliser un pseudonyme ou demander à ne pas être rappelé.

Association de la personne accompagnée au fonctionnement du service : Aide et Sourire est très soucieux de votre bien-être et de votre avis vis-à-vis de nos prestations. C'est dans ce sens que nous vous envoyons, tous les ans, une enquête de satisfaction afin de vous laisser l'occasion de vous exprimer et de nous aider dans notre recherche constante d'amélioration.

Information : nous sommes en mesure de vous informer et de vous guider pour demander l'Allocation Départementale Personnalisée d'Autonomie (ADPA) au **Conseil Départemental**, l'aide au maintien à domicile délivrée par la **CARSAT** et la Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE) à la **CAF**.

Conseil Départemental du Calvados

9, rue Saint-Laurent

BP 20520

14035 Caen CEDEX 1

Telephone : 02 31 57 14 14

CARSAT NORMANDIE

Avenue du Grand Cours

76028 Rouen

Téléphone : 02.35.03.59.86

Caisse d'Allocations Familiales

8 Avenue du Six-Juin,
14023 Caen

ARS DE NORMANDIE

Espace Claude Monet Basse Normandie
2 Place Jean Nouzille
1400 Caen
Téléphone : 02.31.70.96.96

Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie

✓ **Article 1^{er} : 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 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 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.

Obligations du bénéficiaire

- Respecter les termes du contrat de prestations d'aide à domicile.
- Adopter un comportement civil à l'égard du personnel d'intervention.
- Respecter les principes d'hygiène élémentaire et de sécurité.
- Adhérer au principe de respect mutuel des droits suivants : dignité, intégrité, intimité et sécurité. Toute violence physique et morale sur les salariés est un fait grave et pénalement puni.
- Respecter le champ de compétences des différents professionnels.
- S'engager à signer l'état des heures effectuées remis à l'aide à domicile en fin de mois. Cette feuille de présence sert à l'établissement de la facture. En aucun cas le bénéficiaire ne signe un état vierge de toute notation (il est rappelé que les heures consacrées aux courses sont des heures de travail).
- Obligation de fournir le matériel nécessaire (gants jetable, le nécessaire pour la toilette, produits et matériel ménager...)
- Possibilité d'avoir recours à la Commission nationale de médiation en cas de conflit non résolu avec le gestionnaire.

Informations pratiques

AIDE et SOURIRE Sarl

Maison Médicale Deauville Côte Fleurie
CréActive Place
14800 DEAUVILLE

Tél : 02.31.893.893

Tél d'astreinte : 06.12.86.34.47

Email : accueil@aideetsourire.com

Site internet : www.aideetsourire.com

**Bureau ouvert du lundi au vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30**

Le samedi sur rendez vous

Permanence téléphonique 7 jours/7 sur rendez vous

En dehors des heures d'ouverture des bureaux, un répondeur vous communique un numéro de portable d'urgence, joignable 7j/7 et 24h/24 (week-end et jours fériés compris).

N'hésitez pas à formuler toutes observations et suggestions de nature à améliorer nos services.

Plan d'accès

