



# LIVRET D'ACCUEIL

Multi'Services A Domicile  
Association à but non lucratif - loi 1901



Tél : 01.43.89.27.72  
E-mail : multiservicesadomicile@hotmail.fr  
Site internet : <http://www.multiservicesadomicile.fr>

SIRET : 532 145 588 000 28 – APE : 9609Z

Agrément Qualité n° : N/090511/A/092/Q/062 délivré par la DIRECCTE  
de la région Ile-de-France Unité Territoriale de Val-de-Marne et des Hauts-de-Seine

N°SAP 532145588



## III SOMMAIRE

LES INFORMATIONS PRATIQUES .....	3
LA LETTRE DU PRÉSIDENT .....	5
LA PRESENTATION DE L'ASSOCIATION .....	6
L'ORGANIGRAMME .....	8
L'EQUIPE PROFESSIONNELLE : LES MEMBRES ENCADRANTS .....	9
LES PRESTATIONS.....	11
LES AIDES FINANCIERES.....	19
LES REGLES ESSENTIELLES .....	20
ANNEXES .....	25

III LOCALISATION ET ACCUEIL

Les locaux de l'Association MSD sont situés :



**Bureau d'accueil dans le Val de Marne**

16 rue des Oliviers  
94320 THIAIS



**Bureau d'accueil dans les HAUTS DE SEINE**

56 Avenue de l'Agent Sarre  
92700 Colombes

Horaires d'accueil physiques et téléphoniques du bureau à Thiais et Colombes :



Du lundi au vendredi de 09h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00

**L'accueil physique au bureau de Colombes se fait uniquement sur rendez-vous**



Par téléphone : 01 43 89 27 72

Lors d'un appel téléphonique, indiquez-nous le nom de l'aide à domicile qui intervient chez vous ou le nom de votre interlocutrice habituelle. Par écrit :



*Siège social*

MSD, 11 rue Vincent Van Gogh – 94190 Villeneuve Saint Georges



Mail : multiservicesadomicile@hotmail.fr

Nous venons vous rencontrer à votre domicile, téléphonez pour prendre rendez-vous et bénéficier de cette visite.

**Permanence téléphonique : Astreinte**

*En dehors de ces horaires d'ouverture, les week-ends et jours fériés un répondeur téléphonique est à votre disposition ou en cas de problème urgent, le numéro d'astreinte est le 07 68 99 39 17. Nos prestations à domicile sont assurées toute l'année 7 jours/7 de 9h à 20h.*

## III LOCALISATION DES LOCAUX D'ACCUEIL



### Bureau d'accueil dans le Val de Marne

16 rue des Oliviers - 94320 THIAIS  
3ème étage - porte gauche - parking sur place possible - bus 396 arrêt : Rue des Oliviers



### Bureau d'accueil dans les Hauts de Seine

56 Avenue de l'Agent Sarre  
92700 Colombes- Interphone : Multi'Services à domicile

## **Madame, Monsieur,**

Bienvenue à l'Association Multi'Services à Domicile (MSD) qui intervient dans les départements du Val-de-Marne et des Hauts-de-Seine.

Le but de ce livret est de vous informer sur le fonctionnement de l'association et ses finalités. Vous y découvrirez notre association ainsi que ses services, son équipe professionnelle et ses modalités de fonctionnement qui ont pour objectif de faciliter les relations entre vous et notre structure.

Multi'Services à Domicile, association à but non lucratif, créée en 2009 a pour mission de venir en aide aux personnes âgées et/ou handicapées en vue de leurs permettre de rester le plus longtemps possible dans leur environnement et dans de meilleures conditions.

L'association Multi 'Services à Domicile s'engage également à proposer une aide, un accompagnement en adéquation avec chaque situation et « dans le respect de la Charte des Droits et des Libertés de la personne aidée ».

Ce qui explique que l'association s'engage sans réserve dans une démarche de qualité. Cette dernière implique une meilleure qualification de l'ensemble du personnel à savoir les intervenants, et le personnel administratif.

Nous nous engageons à choisir des intervenants diplômés et expérimentés, en vue de rendre pérenne la qualité de nos prestations. C'est pourquoi des stages de formations seront proposés aux intervenants et au personnel administratif avec la mise en œuvre d'une capacité d'écoute, d'accueil, d'analyse et d'adaptation à chaque type de situation et de dialogue avec la famille et les proches.

Muti'Services à Domicile pourra trouver avec vous la solution la mieux adaptée à vos besoins. Chaque année les personnes intéressées à la vie de l'Association seront invitées à l'assemblée générale ordinaire. Les adhérents pourront y participer ou se faire représenter.

Nous espérons que les prestations proposées correspondront à vos attentes.

*Monsieur Ghunah Jérémie*

### III LA PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

Multi'Services à Domicile (MSD) est une association de services à la personne, loi 1901, créée le 12 juillet 2009, à but non lucratif.

MSD est dirigé par un Conseil d'Administration (CA) composé de membres bénévoles ne percevant aucune rémunération ou gratification. Le président, le secrétaire et la trésorière sont élus par les membres du CA.

Le CA se réunit régulièrement avec la Direction pour prendre les décisions affairant aux activités de l'Association.

Une Assemblée Générale Ordinaire se tiendra une fois par an pour présenter le rapport moral et financier de l'année écoulée de l'Association approuvé par un expert comptable.

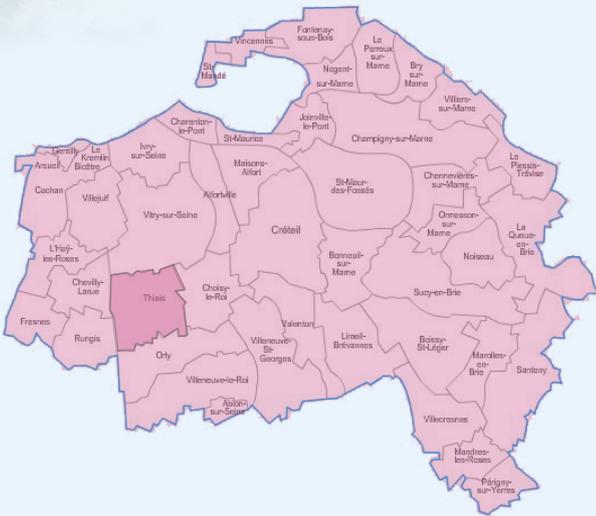
### III LA MISSION DE MSD

**Assurer le maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées, en mettant à leur disposition des aides à domicile capables de faciliter leur vie quotidienne et leur permettre de rester le plus longtemps possible à leur domicile.**

**MSD propose donc :**

- Des aides à domicile (technicienne d'intervention sociale et familiale, auxiliaires de vie sociale, employés à domicile, agents à domicile)
- Pour toute demande, une visite d'évaluation est proposée. Ce qui permet à MSD de répondre au mieux aux besoins du bénéficiaire.
- Les aides à domicile sont formées et suivies régulièrement.

III DÉPARTEMENTS D'INTERVENTION : VAL DE MARNE ET HAUTS-DE-SEINE



**Département du Val-De-Marne**  
Agence 16 Rue des Oliviers  
94350 THIAIS



**THIAIS**

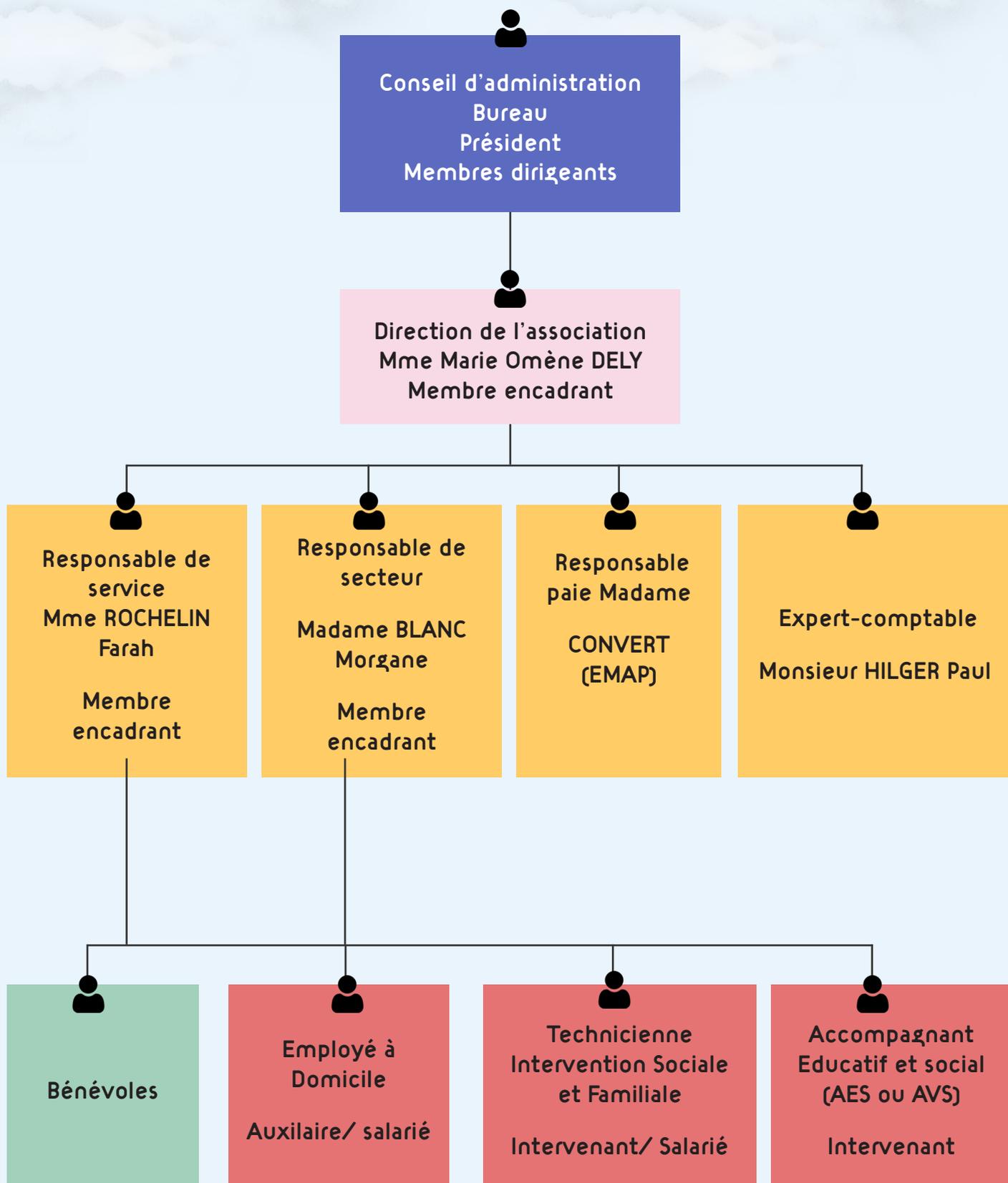


**Département des Hauts-de-Seine**  
Agences : 56 Avenue de l'Agent Sarre  
92700 COLOMBES



**COLOMBES**

### III L'ORGANIGRAMME



### III LA DIRECTRICE

- Assure la gestion économique, financière et logistique de l'association.
- Elabore, conduit et évalue le projet de l'association dans le respect de ses valeurs et ses principes tout en assurant l'adhésion des membres, des bénévoles, des salariés et des bénéficiaires.
- Supervise les procédures de recrutement et de la paie, manage les ressources humaines de l'association.
- Développe et anime les relations avec les différents partenaires sociaux.
- Veille sur la qualité des prestations proposées par l'Association.

**Elle participe en partageant ses connaissances et ses compétences acquises sur le terrain, lors de groupe de travaux proposés par le département pour l'amélioration du dispositif d'accompagnement des personnes âgées et handicapées à domicile.**

### III LA RESPONSABLE DE SERVICE

- Effectue des visites d'évaluation de besoins et de suivi au domicile des bénéficiaires. A l'issue de cette visite le choix de l'intervenant idéal est établi afin d'être en adéquation avec les attentes des bénéficiaires,
- Veille sur la qualité des prestations,
- Assure le suivi des dossiers clients et ceux des intervenants, l'encadrement des aides à domicile en collaboration avec la directrice.
- Conduit le premier entretien en vue du recrutement du personnel
- Participe et organise des réunions bimensuelles concernant les intervenants.
- Tient à jour les tableaux de bords, y compris le dossier de l'association sur extranet-nova,
- Rédige les comptes rendus des réunions.
- Participe au développement de l'association.

### III LA RESPONSABLE DE SECTEUR

- Gère les plannings des intervenants, absences (congrés payés, maladie et autres),
- Assure l'accueil physique et téléphonique, la maintenance des matériels informatiques,
- Etablit les factures des clients, les factures des organismes financeurs et prépare les feuilles de présences
- Enregistre et classe les dossiers clients et intervenants,
- Effectue les visites de suivi.

**La directrice, et la responsable de secteur demeurent vos interlocuteurs privilégiés. Ils sont à même de vous proposer les modes de financement adaptés à votre situation et se tiennent à votre disposition si vos besoins évoluent.**

## III LE SERVICE COMPTABILITÉ ET PAIE

La comptabilité et la paie sont externalisées. L'ensemble de la comptabilité et de la paie est confié à un cabinet expertise comptable



### **Paul HILGER**

EXPERT-COMPTABLE & COMMISSAIRE AUX COMPTES - ASSOCIÉ  
13 PASSAGE DARTOIS BIDOT 94100 SAINT-MAUR-DES-FOSSÉS  
(0)1 48 83 00 41  
36, RUE MARAT 94200 IVRY-SUR-SEINE  
(0)1 46 72 29 80



### **Valérie LABASTE**

Responsable Cabinet de Paie  
Tel.06.86.87.84.64  
Site: [www.groupe-emap.fr](http://www.groupe-emap.fr)  
Adresse : 10-12 Avenue de la Moutète  
64300 ORTHEZ

MSD vous propose deux modes de services :

- **Mode Prestataire**
- **Mode Mandataire**

En fonction de l'évaluation des besoins réalisée à votre domicile, la responsable de l'association organise la mise en place d'une aide à domicile ayant les compétences requises pour effectuer la mission.

Les prestations que peuvent effectuer nos intervenants :

Les services dédiés aux « Personnes Agées, Handicapées, Dépendantes »

- Accompagnement hors domicile Personnes Agées et/ou Personnes Handicapées
- Assistance aux personnes âgées
- Assistance aux personnes handicapées
- Conduite du véhicule personnel
- Garde-malade, sauf soins
- Commissions et préparation de repas
- Entretien de la maison et travaux ménagers

Les services dédiés « la Petite Enfance »

- Assistance administrative à domicile
- Accompagnement et déplacement d'enfants de +3 ans
- Garde enfant +3 ans à domicile
- Soutien scolaire à domicile

Les intervenantes ne sont pas autorisées à effectuer les tâches relevant de la compétence d'une infirmière, ou d'une aide-soignante ou d'une pédicure.

**N.B : Pour la préservation du capital de l'autonomie du bénéficiaire, les intervenants ne font pas ce que la personne peut encore faire seule, mais ils le font avec elle.**

**Ils effectuent uniquement à la place de la personne ce qu'elle n'arrive plus à faire.**

### III LE MODE PRESTATAIRE

L'intervenant du service prestataire :

Son contrat de travail est régi par la convention Collective de l'Aide ou du maintien à domicile du 11 mai 1983 et de ses avenants. Ainsi MSD s'engage à fournir un service contractuellement défini sous sa responsabilité. A ce titre, MSD est garante de la qualité des prestations vendues.

En fonction de leurs compétences, on distingue quatre catégories de personnel, les agents à Domicile, les employées à domicile et les auxiliaires de vie sociale et les Techniciennes d'intervention sociale et familiale.

Critères d'embauche / compétences / titulaire du :

- Diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie Sociale et AES ou du CAFAD
- Les personnes titulaires d'un diplôme d'Etat de Technicien de l'intervention Sociale et Familiale qui justifient d'une expérience professionnelle dans un emploi d'intervention à domicile d'au

moins six mois.

- Mention complémentaire d'aide à Domicile.
- De toutes personnes en cours d'accès au diplôme d'Etat de Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale par formation ou par validation des acquis et de l'expérience dans les conditions qui sont définies par voie réglementaire, (avenant n°2 du 4 avril 2003)
- En cours d'accès au diplôme d'auxiliaire de vie sociale soit par la formation soit par la VAE.
  
- Titulaire d'un des diplômes, certificats ou titres suivants :
  - BEP carrière sanitaire et sociale
  - BEPA option services, spécialité services aux personnes.
  - BEPA option économie familiale et rurale.
  - CAP agricole, option économie familiale et rurale.
  - CAP agricole et para agricole employé d'entreprise agricole option employé familiale.
  - CAP petite enfance.
  - CAP employé technique de collectivités.
  - Titre assistant de vie du Ministère du Travail.
  - Titre employé familial polyvalent sous réserve de l'homologation du Ministère.
  - Brevet d'aptitudes professionnelles assistant animateur technique.

### III L'AGENT À DOMICILE

Réalise des tâches ménagères et administratives simples essentiellement auprès des personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de celles-ci.

Elle effectue aussi :

- Les travaux d'entretien courant de la maison,
- Aide la personne dans des démarches administratives simples.

### III EMPLOYÉ(E) À DOMICILE



Elle réalise des tâches ménagères et administratives simples essentiellement auprès de personnes ne pouvant plus faire en totale autonomie et/ou rencontrant des difficultés passagères. Aide et soulage les personnes ne pouvant plus exécuter seules les différents actes ordinaires de la vie ordinaire.

Activités principales :

- Aider les personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne
- Aider les personnes dans les activités de la vie quotidienne du logement.

### III L'AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE (AVS)/ ACCOMPAGNANT ÉDUCATIF ET SOCIAL (AES)

*(Modifié par l'avenant N°5 de l'agrégé par arrêté du 28 juin 2005 publié au journal officiel du 13 juillet 2005 et étendu par arrêté du 11 octobre 2005 publié au journal officiel le 21 octobre 2005)*

- Elle effectue un accompagnement social et un soutien dans la vie quotidienne auprès des publics fragilisés.
- Aide à faire stimule, accompagne, soulage, apprend à faire et/ou fait à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie courante.

## Activités principales :

Accompagnement et aide des personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité, aide à la toilette, aide à l'alimentation...)

- Accompagnement et aide les personnes dans les activités ordinaires de la vie quotidienne (aide à la réalisation des courses, aide aux repas, travaux ménagers)
- Accompagnement et aide les personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle (stimule les relations sociales, accompagne dans les activités de loisirs...)
- Participation à l'évaluation de la situation et adaptation de l'action.
- Elle coordonne son action avec l'ensemble des autres acteurs d'intervention.

## III LA TECHNICIENNE D'INTERVENTION SOCIALE ET FAMILIALE (TISF)

Activité de la vie quotidienne

- Entretien du logement et du linge
- Courses quotidiennes si nécessaire
- Préparation et accompagnement des enfants à l'école
- Préparation des repas
- Préparation de l'organisation future (après la fin de l'intervention)

Activités éducatives, soutien à la parentalité.

- Préparer l'arrivée du bébé
- Développement des activités d'éveil pour les enfants
- Apprentissage de l'hygiène
- Soins aux nourrissons
- Suppléance du parent (en cas de maladie par exemple)
- Soutien scolaire
- Préparation à la rentrée scolaire
- Apprentissage des rythmes de vie de l'enfant
- Organisation du cadre familial Organisation de la vie quotidienne
- Apprentissage dans l'organisation et la gestion de la vie quotidienne
- Apprentissage à la gestion du budget courant
- Conseils à l'achat
- Education alimentaire
- Accompagnement des parents vers les actions de soutien à la parentalité existantes
- Apprentissage des limites tant pour les parents que pour les enfants
- Apprentissage à la socialisation Apprentissage de l'organisation lors d'évènements de rupture

Activités sociales et relationnelles dans l'objectif d'un maintien de l'autonomie

- Accompagnement dans les démarches administratives Recherche d'aide ou de structure de proximité
- Aider les parents à s'organiser pour s'insérer dans leur environnement
- Accompagnement vers des activités extérieures (clubs, HG, Clsh, colonies de vacances ...)
- Accompagnement vers l'accès aux droits



## III AUXILIAIRE PARENTALE

- Aide scolaire (Aide à la préparation des devoirs, ...)
- Garde d'enfants (Garde d'enfant en semaine, week-end et jours fériés)

- Garde de Nuit
- Entrée-sortie d'école (Amener et récupérer l'enfant à l'école)
- Repas (Préparation des repas et du goûter)
- Activités éducatives (Jeux éducatifs, créatifs, lecture, ...)
- Accompagnement à l'extérieur (bibliothèque, structures d'accueil,

### III VOS INTERLOCUTEURS

*Vos trois interlocuteurs privilégiés chez MSD sont joignables en composant un numéro unique*

- **La Direction**
- **La Responsable du service**
- **La Responsable de Secteur**

01.43 89.27.72

*Un répondeur est à votre disposition aux heures de fermeture des bureaux.*

E-mail : multiservicesadomicile@hotmail.fr

Site internet : multiservicesadomicile.fr

### III FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le règlement de fonctionnement du service, validé par le Conseil d'Administration de l'Association, vous est remis lors de la demande initiale, le bénéficiaire est invité à en prendre connaissance et à en respecter les dispositions. Il est révisé tous les 5 ans.

### III LE MODE MANDATAIRE

En mode mandataire, vous pouvez bénéficier d'une prestation 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Vous êtes l'employeur d'un(e) Assistant(e)de vie ou d'une Auxiliaire parentale en fonction du type de missions souhaité. Les conditions de travail sont régies par la Convention Collective des salariés du particulier employeur.

MSD en sa qualité de Mandataire, effectue toutes les démarches administratives relatives à

l'emploi du personnel :

- Recherche, sélection et présentation des personnes possédant les qualifications les plus adaptées à la situation et au plan d'aide éventuel (conformément à l'arrêté du 26 décembre 2011 article 57),
- Constitution du dossier employeur auprès de l'URSSAF :
- Immatriculation de l'employeur, demande d'exonération des différentes charges patronales, de sécurité sociale et l'établissement des déclarations nominatives trimestrielles.
- Établissement et proposition des contrats de travail à signer par l'employeur et son salarié,
- Établissement des bulletins de paie,
- Établissement de divers certificats ou attestation de travail,
- Établissement des documents liés à la maladie ou à la maternité,
- Établissement des documents liés à la fin du contrat de travail,
- Sur demande employeur, conseils afin d'obtenir des aides financières,
- Proposition d'une remplaçante en cas d'absence de votre salariée, si vous le jugez nécessaire,
- En cas de rupture de contrat de travail MSD vous conseille et reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire,
- Conseil et assistance ponctuels pour l'organisation du travail de la personne, embauchée à l'exclusion de toute fonction hiérarchique et disciplinaire,
- Organise le traitement des réclamations concernant la prestation de mandat et vous informe des recours possibles en cas de litige avec le mandataire.

D'une manière générale, MSD ne pourra assumer aucune des tâches et des démarches relatives à la prérogative de l'employeur et de l'intervenante.

Cette exclusion concerne notamment le versement des salaires et des charges sociales, les sanctions disciplinaires, les actions en justice, la négociation du contrat de travail et les licenciements.

Conformément à l'arrêté du 26 décembre 2011, l'association MSD ne gèrera pas de contrats, où dons et libéralités ont été acceptés par le salarié. Il retirera des fichiers le salarié qui aura accepté dons et libéralités.

En contrepartie des prestations assurées vous aurez à verser mensuellement une participation forfaitaire aux frais de gestion dont la révision interviendra annuellement.

Un livret d'accueil vous est remis sous forme papier comportant :

- le nom, le statut, les coordonnées de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel, le numéro d'agrément ;
- les coordonnées du ou des lieux d'accueil, et les jours et les heures d'ouverture ;
- les principales prestations faisant l'objet du mandat et leurs tarifs ;
- une information sur le droit à l'établissement d'un devis gratuit;
- une information du bénéficiaire sur ses principales responsabilités en qualité d'employeur (paiement des cotisations sociales, respect du droit du travail et de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur) ;
- les coordonnées de l'unité territoriale ayant accordé l'agrément.

MSD s'engage à établir un formulaire d'entretien, daté et signé des deux parties, est établi pour les candidats ayant été retenus. Le formulaire d'entretien précise également que le mandataire a informé le futur salarié :

- de son statut de salarié du particulier employeur ;
- de ses obligations en matière de respect sur la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes ;
- des risques de maltraitance.

MSD vous remet une fiche précisant l'identité, l'adresse, le numéro de téléphone, le numéro de sécurité sociale, l'expérience et les qualifications professionnelles du candidat proposé.

MSD établit pour toute prestation de mandataire un contrat avec vous précisant :

- le type et le coût de la prestation de mandat
- vos principales responsabilités en qualités d'employeur (paiement des cotisations sociales, respect du droit du travail et de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur)

Cette prestation prévue, le suivi de votre situation est assuré par un interlocuteur désigné au sein de l'association MSD et dont le nom vous est communiqué.

Pendant la durée du mandat, le gestionnaire de l'association MSD s'assure au moins une fois par an de l'information du particulier employeur sur les obligations liées à son statut d'employeur portant sur :

- les questions d'hygiène et de sécurité, de santé au travail et de risques professionnels
- les bonnes pratiques professionnelles et déontologiques
- la prévention de la maltraitance
- le droit individuel à la formation et à la formation professionnelle

MSD procède au moins une fois par an à une enquête auprès des particuliers employeurs sur leur perception de la qualité de la prestation de mandat.

Quelle que soit votre situation, vous pouvez engager une assistante de vie.

### III L'INTERVENANT(E) DU SERVICE MANDATAIRE

L'association MSD s'engage à effectuer les tâches et les démarches énumérées ci-dessus en pleine conformité avec la réglementation en vigueur et avec la législation du travail. La responsabilité de l'association ne saurait être invoquée en cas de non-respect par la personne employeur des préconisations formulées.

Tout particulier employeur doit respecter le code du travail et appliquer la convention collective du particulier/ou employeur. Cette convention peut-être consultée au siège de l'association ou sur le site internet [www.fepem.fr](http://www.fepem.fr).

En votre qualité d'employeur, l'assistante de Vie est votre salarié(e), vous assumez toutes la responsabilité juridique du contrat qui vous lie avec la personne salarié(e).

- son contrat de travail est régi par le code du travail.
- son salaire (charges sociales, congés payés) est celui appliqué par la Convention Collective nationale des salariés du particulier employeur.
- vous participez à la formation professionnelle en cotisant à un organisme collecteur.

En cas de licenciement, une procédure de 15 jours se met en place plus un préavis en fonction de l'ancienneté du salarié. Vous paierez les indemnités de licenciement conformément à la Convention Collective.

Vous paierez une rémunération de 10% du montant de son temps de travail pendant ses congés annuels.

Votre salarié(e) est bien entendu rémunéré en cas d'absences, d'hospitalisation, de vacances de votre part.

### LES ATTRIBUTIONS POSSIBLES

L'intervenant(e) peut assumer toutes les tâches similaires à celles exercées par l'aide à domicile du service prestataire.

Elle assure une présence à votre domicile le jour, vous tient compagnie, veille à votre sécurité et vous apporte un soutien moral et physique.

Elle assure une surveillance de nuit, elle intervient de 21 heures à 6 heures du matin.

Plusieurs salariées peuvent se relayer si besoin d'une présence 24h/24

## **LE PARTICULIER EMPLOYEUR S'ENGAGE À**

- Donner les pouvoirs nécessaires à l'association par mandat,
- Adhérer à MSD et verser une cotisation annuelle,
- Faire connaître ses besoins à MSD en matière d'aide à domicile,
- Payer à l'association les frais d'ouverture de dossier engagés pour son compte en application du barème défini par le Conseil d'Administration,
- Signer les feuilles de présence et indiquer les heures effectuées en supplément ou non effectuées. Les feuilles de présence doivent être remises à l'association le dernier jour du mois pour pouvoir établir la paie dans les meilleurs délais,
- Remettre dès réception à la salariée son bulletin de paie plus un chèque pour le montant du salaire net,
- Envoyer à l'URSSAF les déclarations nominatives trimestrielles établies par Multi'Services en doubles exemplaires (dont l'un est à conserver), avec le chèque de règlement avant le dernier jour du mois,
- Respecter le code du travail et la Convention Collective des salariés du particulier employeur du 24 novembre 1999

## **III LE TRAITEMENT DES PREMIÈRES DEMANDES D'INTERVENTION**

Le traitement de la demande se décompose en différentes étapes.

### **1<sup>ÈRE</sup> ÉTAPE**

Accueil téléphonique ou physique

Dès réception de votre appel ou lors de votre visite aux bureaux de l'association, nous prenons en compte vos besoins, c'est-à-dire :

Explication du rôle de l'association.

- Présentation de nos services avec leurs formules.
- Réception des devis gratuits et des documentations par courriel, fax ou poste,
- Proposition du service le mieux adapté à votre situation conformément à vos instructions.
- Prise de note de tous les renseignements administratifs indispensables à l'élaboration de notre fiche d'intervention,
- Prise de rendez-vous pour une visite à votre domicile muni d'une fiche d'intervention, avec votre adresse, votre téléphone, votre date de naissance.

### **2<sup>ÈME</sup> ÉTAPE**

La visite à domicile

But :

- Evaluation du degré de votre perte d'autonomie.
- Analyse des besoins afin de pouvoir vous proposer une formule qui soit en adéquation avec votre situation.
- Proposition d'une recherche de financement.

- Constitution de votre dossier.

Par ailleurs, 'MSD effectue toutes les démarches dans le souci de répondre au mieux à vos attentes, en vous attribuant une compétence adaptée à votre situation.

### **3<sup>ÈME</sup> ÉTAPE**

Traitement du Compte rendu de la visite

Après avoir effectué la visite à votre domicile, la Responsable de Secteur fait le point sur le choix de l'intervenant(e) qui vous sera attribué.

### **4<sup>ÈME</sup> ÉTAPE**

L'entretien avec le salarié(e) sélectionné(e)

Cet entretien permet de présenter à l'intervenant(e) les particularités du poste (tâches à effectuer, pathologie, environnement du bénéficiaire), et aussi pouvoir fixer une date de rendez-vous au bénéficiaire.

### **5<sup>ÈME</sup> ÉTAPE**

La mise en place des prestations d'aide à domicile

La responsable de secteur contacte le bénéficiaire et l'intervenant(e) fixe la date et l'heure exacte de l'intervention. Selon les cas la Responsable de Secteur accompagne l'intervenante le premier jour de l'intervention.

### **6<sup>ÈME</sup> ÉTAPE**

Les contrats de prestation : « un document individuel de prise en charge » (DIPEC)

- L'Association établit un contrat de travail pour le salarié(e) contrat de prestation
  - Rédige un document individuel de prise en charge (DIPEC) prenant en compte les besoins et les choix de la personne et les possibilités du service.
  - Rédige un projet d'accompagnement personnalisé (PAP) en accord avec le bénéficiaire permettant de consigner l'ensemble des actions à mettre en œuvre pour assurer dans bonne conditions son maintien à domicile
- Feuille de vacation mensuelle pour l'intervenant(e), à la fin de chaque intervention, qu'il qu'elle présente après chaque intervention. Sans la signature du bénéficiaire, les heures effectuées ne pourront pas être prise en compte pour établir la facture.
- Les factures seront adressées à la fin de chaque mois à le bénéficiaire. Un récapitulatif annuel des factures acquittées lui sera adressé ce qui vous permettra de bénéficier de la déduction fiscale.

### **7<sup>ÈME</sup> ÉTAPE**

Le suivi : Des visites de suivi sont assurées par la responsable de secteur, dans le but d'évaluer la qualité des prestations, et aussi de détecter d'éventuel besoin de formation du salarié(e).

Un cahier de liaison est mis à disposition permettant une meilleure coordination du travail à effectuer, et les informations capitales s'avérant nécessaire à l'accomplissement du travail du salarié(e), avec :

- Les différentes tâches à effectuer,
- Le nom et le numéro de téléphone du médecin traitant, de l'infirmière, du kinésithérapeute, de la famille, du service de tutelle ou curatelle, du service des urgences.
- Les régimes alimentaires.

Le salarié(e) indique dans le cahier de liaison, les faits inhabituels : malaises, manque d'appétit, refus de se lever, de s'habiller.

Le coût d'une intervention à domicile peut être pris en charge totalement ou partiellement en fonction de vos ressources, selon la participation du financeur principal.

Pour chaque situation, il existe des aides pour financer nos prestations :

### **APA**

Si vous êtes âgé de plus de 60 ans en fonction de votre état de santé : l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA), le formulaire étant disponible sur le site : [https://www.valdemarne.fr/sites/default/files/formulaires/cerfa\\_16301-01\\_DAA\\_demande\\_aides\\_autonomie\\_domicile.pdf](https://www.valdemarne.fr/sites/default/files/formulaires/cerfa_16301-01_DAA_demande_aides_autonomie_domicile.pdf)

### **PCH**

Si vous êtes en situation de handicap : la Prestation de Compensation du Handicap (PCH), le formulaire est disponible sur le site : [https://www.valdemarne.fr/a-votre-service/handicap/maison-departementale-des-personnes-handicapees-mdph/cerfa\\_15692-01.pdf](https://www.valdemarne.fr/a-votre-service/handicap/maison-departementale-des-personnes-handicapees-mdph/cerfa_15692-01.pdf)

La Maison Départementale des Personnes Handicapées ( MDPH) octroie cette prise en charge à condition d'obtenir le statut.

### **CNAV**

- La caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV). Vous aurez une visite des évaluateurs de la CNAV et une participation horaire selon vos ressources.

### **MUTUELLE et CPAM**

-Votre mutuelle ou la caisse primaire d'assurance maladie : Vous pouvez bénéficier d'une prise en charge à la suite d'une hospitalisation ou un accident.

Pour être aidé dans vos démarches administratives, vous pouvez contacter le CCAS de votre commune pour le département du Val de Marne ou le CLIC de votre secteur pour le département des Hauts de seine. Vous pouvez également vous rendre sur le site Autonomie du Val-de-Marne ou des Hauts de seine où les dossiers sont tous téléchargeables.

Vous pouvez bénéficier de réductions en fonction de la régularité ou de la spécificité des interventions.

Toutes les dépenses effectuées au titre d'une aide à domicile sont déductibles de 50% impôts, dans la limite du plafond annuel. Une attestation fiscale reprenant la totalité des sommes versées au titre d'une année vous sera tous les ans.

### III LES REGLES ESSENTIELLES

Dans certaines situations pour que l'intervenante puisse effectuer les prestations dans les meilleures conditions, vous pouvez nous confier les clés de votre domicile. Elles seront répertoriées confidentiellement contre une décharge de votre part.

Dans un souci de pérenniser la qualité du service il convient de mettre à disposition de l'intervenante le matériel et les produits nécessaires à l'exécution de sa mission.

L'intervenante vous présentera une fiche de travail à signer à l'issue de chaque intervention. Cette dernière représente le document attestant que les heures ont bien été effectuées par l'intervenante.

Le temps de petites courses fait partie des heures de travail. L'intervenante n'avance pas d'argent. Vous lui fournirez les sommes nécessaires pour l'achat de vos produits. Toute somme dépensée doit être justifiée par des tickets de caisse et/ou des factures et le rendu de monnaie. Un caddie est conseillé pour les charges lourdes.

Nous vous remercions de nous signaler tout changement survenu dans votre situation, exemples : absences, vacances, hospitalisation au moins 48 heures à l'avance. Toute absence non justifiée, ayant entraîné un déplacement sauf pour cas d'urgence vous sera facturé

Vous recevrez un dossier administratif comprenant : le devis, le livret d'accueil, le DIPEC, le prélèvement SEPA à nous retourner signé et le bordereau de rétractation.

### III LES PÉRIODES D'INTERVENTION ET LES MODALITÉS DE REMPLACEMENT EN CAS D'ABSENCE

MSD intervient 7 jours/ 7 du lundi au dimanche de 9h00 à 20h00 (y compris les jours fériés) en fonction des besoins définis et des possibilités du service.

L'association dispose d'une liste d'intervenants désireux d'effectuer des remplacements pendant la période estivale. En dehors de cette période, des disponibilités sont prévues sur les plannings des intervenants.

En cas d'absence imprévue de l'aide à domicile, le service prévient immédiatement le bénéficiaire. Le remplacement est organisé sous 48 heures sauf pour les personnes particulièrement fragilisées, en GIR 1 et 2, pour lesquelles le service organise un remplacement le jour même (ou demande l'intervention d'une association partenaire en cas d'impossibilité).

Durant leurs congés annuels, arrêt maladie de plus de 48 heures, absences pour formation, les aides à domicile sont remplacées, sauf indication contraire du bénéficiaire.

Les modalités de remplacement : jours, horaires et désignation de la remplaçante sont de la responsabilité exclusive du service des prestations à domicile.

Le service des prestations à domicile ou l'aide à domicile elle-même peuvent informer le plus tôt possible les bénéficiaires.

### III LES TARIFS APPLICABLES

Les prix des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile avant déduction des aides figurent dans un document annexe remis avec ce livret d'accueil et adressé par le service chaque année en cas de changement.

### III LA FACTURE

Pour que la facture, qui vous sera adressée chaque mois, puisse être valablement établie, il vous est demandé de signer la feuille de présence (heures d'arrivée et de départ) que vous présenterez à l'intervenante. C'est ce document qui atteste des heures réellement effectuées à votre domicile. Pour des raisons écologiques et économiques, MSD émet par défaut des factures électroniques envoyées sur l'email de votre choix.

Vous pouvez régler :

- Par prélèvement (les prélèvements sont effectués 20 jours après réception de la facture).

Le prélèvement automatique est sécurisé et facilite les paiements, sans risque d'oubli ou de retard. C'est un mode de règlement que vous contrôlez : vous pouvez l'arrêter à tout moment sur simple demande par courriel ou courrier.

Attention :

Si vous bénéficiez d'aides et subventions versées par le Conseil Départemental pour financer des besoins d'accompagnement à domicile (APA ou PCH) ou d'assurances et d'organismes tiers payeurs (mutuelle, CPAM...), ces aides viennent en déduction du montant total.

En cas de refus de prise en charge, le coût total de la prestation sera facturé.

Vous pouvez consulter les tarifs sur le site internet, la plaquette ou être renseignés par téléphone.

Un devis est établi systématiquement et à titre gratuit quel que soit le montant de celui-ci.

Ces tarifs intègrent le salaire de votre auxiliaire de vie, les charges et les frais de gestion.

Majorations : 100% les 1er Mai et 25 Décembre

### III LA NOTION D'INFORMATION PARTAGÉE

Un professionnel peut échanger, avec un ou plusieurs professionnels identifiés, des informations relatives à une même personne prise en charge avec son consentement et à condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins ou de son suivi médicosocial et social. Vous avez la possibilité d'exercer à tout moment votre droit d'opposition à l'échange.

### III LES DROITS ET LES LIBERTÉS

MSD s'assure de la conformité des traitements de données à caractère personnel utilisés au règlement général sur la protection des données (RGPD) ainsi qu'à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Tous les renseignements que vous avez fournis sont confidentiels. Toutes les informations nécessaires à l'établissement d'un dossier font l'objet de traitements automatisés dans les conditions fixées par la loi.

Vous pouvez vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant (art.26 de cette même loi). Les données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble des personnels sociaux. Le personnel qui intervient à votre domicile est tenu à la plus grande discrétion et au respect la charte des droits et libertés des personnes aidées (arrêté du 8 septembre 2003).

### III L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Un questionnaire vous est remis le jour de la première visite à domicile afin d'évaluer votre satisfaction quant à l'accueil et aux premiers contacts avec le service.

Un autre questionnaire vous sera envoyé chaque année pour évaluer votre satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement du service.

Enfin, un questionnaire de fin d'accompagnement vous sera remis au terme de votre contrat de prestation (DIPEC). Vous pouvez à tout moment saisir la responsable du service pour poser des questions sur l'accompagnement de la personne, ou évoquer une difficulté, problème, un comportement inadapté.

### III LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez désigner dans votre entourage une personne de confiance qui peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches de santé, y compris lors des consultations médicales, et transmettre à l'équipe soignante vos volontés au cas où vous seriez hors d'état de vous exprimer. Cette désignation peut se faire par écrit lors de votre arrivée chez MSD sur les formulaires prévus à cet effet.

### III LES RECOURS EN CAS DE LITIGE : TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET GESTION DES CONFLITS

#### LA DIRECTION

Pour toute réclamation les bénéficiaires utilisent l'adresse mail de l'Association, ([multiservicesadomicile@hotmail.fr](mailto:multiservicesadomicile@hotmail.fr)).

Envoyer un courrier à l'adresse postale de l'Association Multi' Services à Domicile 11 rue Vincent Van Gogh 94190 VILLENEUVE ST GEORGES ou contacter directement l'Association par téléphone au **01-43-89-27-72**.

Le responsable du Service de facturation procède à une vérification des feuilles de présence, des factures antérieures de façon à pouvoir apporter de la clarté sur le ou les factures contestées. Par ailleurs l'Association organise le traitement des réclamations en tenant à jour l'historique des interventions et informe le bénéficiaire sur les recours possible en cas de litige.

#### LES PERSONNES QUALIFIÉES

Vous ou votre famille pouvez saisir une personne qualifiée si un conflit avec l'association ne peut être résolu.

Cette personne qualifiée vous informe de vos droits en termes de confidentialité des informations partagées, de votre prise en charge et de votre sécurité durant votre accompagnement.

Vous pouvez faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie par l'ARS (Agence Régionale de Santé) et le Conseil Départemental.

Vous devrez respecter la procédure suivante : « pour faire valoir ses droits, le bénéficiaire ou son représentant légal doit adresser un courrier recommandé avec accusé de réception à la fois au Conseil Général et à la direction générale de l'ARS ou la délégation territoriale concernée, en

spécifiant sur l'enveloppe « Personne qualifiée » et en motivant sa demande ». ARRETE CONJOINT n° 2015/288 du 30 Janvier 2015.

La liste des personnes qualifiées prévue à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles est arrêtée comme suit pour le Val-de-Marne en annexe.

## **LA MÉDIATION**

La médiation est un mécanisme de résolution de litiges.

Faire appel au médiateur de la consommation, conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants.

Il est prévu, que pour tout litige de nature contractuelle, portant sur l'exécution du contrat de vente, et/ou, la prestation de services n'ayant pu être résolu, dans le cadre d'une réclamation, préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir à la médiation.

Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM), soit par courrier, en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS, soit par courriel, en remplissant le formulaire de saisie, en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com).

## **III MESURES EXCEPTIONNELLES**

### **MALTRAITANCE**

Pour tout signalement de maltraitance ou de suspicion, le bénéficiaire, l'aidant, la personne de confiance ou qualifiée peuvent contacter directement l'association, la Directrice ou en cas d'absence la Responsable de service recueille les informations.

L'association s'engage également à contacter les services sociaux et le Conseil Général en cas de repérage de suspicion de maltraitance ou de maltraitance avéré en suivant la procédure communiquée par le Département du service de l'autonomie ou l'agence régionale de la santé. L'association met en place des actions de sensibilisation et de formation relatives au développement de postures bien traitantes, au repérage, au signalement et au traitement des situations de maltraitance à destination des intervenants à domicile.

### **VIOLENCE**

Des dispositions pénales en vigueur peuvent être appliquées à votre rencontre ou envers le service en cas de comportement répréhensible notamment en cas de violence sur autrui.

Des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées.

### **URGENCE**

En cas de porte close sans aucune information de la part de le bénéficiaire de la famille des référents, il est possible de demander l'intervention des pompiers ou un serrurier, le coût éventuel d'intervention sera à la charge de le bénéficiaire.

### **URGENCE MÉDICALE**

En cas d'urgence médicale le médecin traitant, le médecin de garde ou le SAMU sera contacté.



## DÉPARTEMENT DU VAL DE MARNE

### Conseil départemental du Val-de-Marne

#### Immeuble Solidarités

Hôtel de Département. Direction de l'Autonomie  
7-9 voie Felix Eboué Créteil 94000  
Immeuble solidarités  
Horaires : Du lundi au vendredi de 9h à 16h30

**Téléphone. : 39 94**

Allocation personnalisée d'autonomie (APA) | valdemarne.fr

### Agence régionale de santé (ARS) Délégation départementale - Val-de-Marne

Adresse postale : 25 chemin des Bassins  
CS 80030  
94010 Créteil Cedex  
**Téléphone : 01 49 81 86 04**  
Site web : <https://www.iledefrance.ars.sante.fr>  
Adresse électronique : ars-dd94-delegue-departemental@ars.sante.fr



## DÉPARTEMENT DES HAUTS-DE-SEINE

### Conseil départemental des Hauts-de-Seine

Hôtel du Département des Hauts-de-Seine  
57 rue des longues raies  
92 000 Nanterre  
**Téléphone : 0 806 00 00 92**

Voie dématérialisée via le formulaire de contact du Département :  
<https://contact.hauts-de-seine.fr/>

Voie postale à l'adresse ci-dessous :  
Conseil départemental des Hauts-de-Seine  
Unité APA à domicile  
92731 NANTERRE Cedex

### Agence régionale de santé (ARS) Délégation Territoriale des Hauts-de-Seine de la Santé

Adresse : Immeuble City Life, 28 All. d'Aquitaine, 92000 Nanterre  
ARS-DD92-ADELI@ars.sante.fr  
**Téléphone : 01 40 97 97 97**

Tous les documents cités ci-dessous sont remis et présentés à la personne par MSD dans les conditions prévues à l'article L. 311-4 du CASF. Ils sont disponibles à la demande de la personne, en version numérique, en format accessible, sur le site internet de l'association et dans les bureaux à Thiais.

- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante
- La liste des personnes qualifiées prévue à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles est arrêtée comme suit pour le Val-de-Marne
- Le règlement de fonctionnement
- La grille tarifaire
- La liste des personnes qualifiées prévue à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles est arrêtée comme suit pour le Val-de-Marne.

### III LA LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES PRÉVUE À L'ARTICLE L.311-5 DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES EST ARRÊTÉE COMME SUIVANT POUR LE VAL-DE-MARNE

Médiation Vous ou votre famille pouvez saisir une personne qualifiée si un conflit avec le service ne peut être résolu. ARRETE CONJOINT n° 2015/288 du 30 Janvier 2015.

1. Le Directeur général de l'agence régionale de santé Ile-de-France Le Préfet du Val de-Marne
2. Le Président du Conseil Général du Val-de-Marne
3. Madame Michèle CECCHINI-CHRETIEN, membre du conseil d'administration de l'association d'Aide d'Urgence du Val-de-Marne (AUVM) et membre du conseil d'administration de l'Amicale de la 1ère Division Française Libre (D.F.L.),
4. Monsieur Alain DUC, médecin retraité et membre de la commission santé du Comité Départemental des Retraités et des Personnes Agées (CODERPA)
5. Monsieur Christian FOURNIER, ancien vice-président du Conseil général et vice-président de l'Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés (APAJH) du Val-de-Marne,
6. Monsieur Philippe GENEST, vice-président du CODERPA et Président du collectif inter organisations des retraités et personnes âgées.
7. Monsieur Paul NATAF, Président de l'association Habitat Educatif. Monsieur Jean-Claude PERROT, Président de l'association Ages et Vie du Val-de-Marne, membre du CODERPA.
8. Madame Michèle De PREAUDET, administratrice de l'Association de Familles de Traumatés Crâniens et cérébrolésés d'Ile-de-France /Paris (AFTC IDF/P) et déléguée pour le Val-de-Marne.
9. Madame Murielle SOMONNIAN, retraitée de la Fonction Publique territoriale.
10. Monsieur Bernard TOUATI, cadre socio-éducatif retraité.

Le service des prestations à domicile s'engage à respecter et faire respecter, d'une part, les droits fondamentaux des usagers tel que le définit le code de l'action sociale et des familles :

- Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité
  - Libre choix entre des prestations adaptées à son maintien à domicile
  - Prise en charge individuelle de qualité favorisant son autonomie et respectant son consentement
  - Confidentialité des informations le concernant
  - Accès à l'information relative à sa prise en charge
  - Information sur ses droits et recours possibles dans le cadre de la prestation
  - Participation directe à l'élaboration et à la mise en œuvre de son projet de vie
- D'autre part, la charte des droits et des libertés de la personne âgée, annexée au présent règlement.

### III LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE.



Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

#### **I. Choix de vie**

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

#### **II. Domicile et environnement**

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

#### **III. Une vie sociale malgré les handicaps**

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société. IV. Présence et rôle des proches.

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

#### **V. Patrimoine et revenus**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

#### **VI. Valorisation de l'activité**

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

#### **VII. Liberté de conscience et pratique religieuse**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

#### **VIII. Préserver l'autonomie et prévenir**

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

#### **IX. Droit aux soins**

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

#### **X. Qualification des intervenants**

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

#### **XI. Respect de la fin de vie**

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

#### **XII. La recherche : une priorité et un devoir**

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

#### **XIII. Exercice des droits et protection juridique de la personne**

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens, mais aussi sa personne.

#### **XIV. L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Selon l'Arrêté du 8 septembre 2003, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

Article L311-4

(Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 art. 4 I, II, art. 8 Journal Officiel du 3 janvier 2002)

Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés :

a) Une charte des droits et libertés de la personne accueillie, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale mentionné à l'article L. 6121-9 du code de la santé publique.

b) Le règlement de fonctionnement défini à l'article L. 311-7.

Un contrat de séjour est conclu ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal. Ce contrat ou document définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

Le contenu minimal du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge est fixé par voie réglementaire selon les catégories d'établissements et de personnes 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 :

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 prévue 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.

