




# LIVRET D'ACCUEIL

## Du bénéficiaire



A DOMI + 130/132 rue de Normandie – 92400 COURBEVOIE  
Tél : 01.41.16.32.10 – Fax : 01.41.16.07.56  
Déclaration & Autorisation SAP484453006 / FINESS EJ 92 003 348 7  
Sarl au capital de 7.600 euros N° Siret : 484 453 006 00013 / APE : 9609Z  
Email : elisa.adomiplus@gmail.com  
Site : [www.a-domi-plus.fr](http://www.a-domi-plus.fr)





Madame, Monsieur,

Vous avez fait le choix de rester à votre domicile et vous avez besoin d'être aidé(e) pour que votre vie quotidienne soit plus facile, plus agréable et plus sûre.

Ce livret vous est destiné et vous permettra de trouver les réponses aux différentes questions que vous pouvez vous poser à ce sujet. Il vous aidera à mieux nous connaître, à découvrir des aides envisageables en fonction de vos besoins et de votre état de santé.

Notre démarche a pour objectif principal d'organiser le maintien à domicile à toute personne fragilisée par l'âge, le handicap, les difficultés sociales. Nous mettons à votre disposition le professionnel compétent adapté, afin de vous faciliter, par tous les moyens appropriés, la vie dans votre foyer et votre milieu social habituel.

Nous souhaitons garantir une autonomie maximale, une existence digne dans le respect de votre intimité.

Les équipes d'A DOMI + sont à votre service et s'efforceront de répondre au mieux à vos attentes.

Nous vous remercions de votre confiance.

Sylvain Le Normand

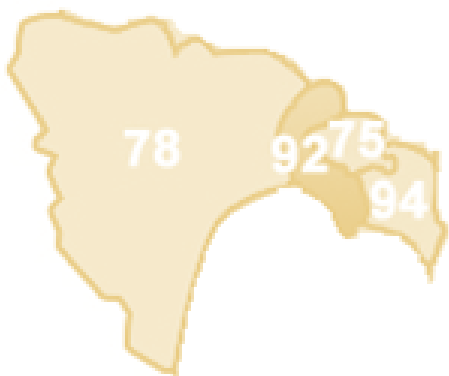
# SOMMAIRE

---

PRÉSENTATION D'A DOMI +	<b>P4</b>
ORGANIGRAMME 01/2022	<b>P5</b>
UNE OFFRE DE SERVICE QUI RÉPOND À L'ENSEMBLE DE VOS BESOINS	<b>P6</b>
VOS AIDES FINANCIÈRES	<b>P7</b>
L'ORGANISATION DE L'AGENCE	<b>P8</b>
LES PROFESSIONNELS QUI INTERVIENNENT À DOMICILE	<b>P9</b>
A DOMI + CERTIFIE SA DEMARCHE QUALITÉ	<b>P10</b>
LE DEROULEMENT DE NOS INTERVENTIONS	<b>P11</b>
LA TELEGESTION	<b>P12</b>
NOS PARTENAIRES	<b>P13</b>
NOS INFORMATIONS PRATIQUES ET NUMÉROS D'URGENCE	<b>P14</b>
LES CONDITIONS GÉNÉRALES D'A DOMI +	<b>P15</b>
LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	<b>P19</b>
LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DES PERSONNES ÂGÉES DEPENDANTES.	<b>P21</b>



## Présentation A DOMI +



A DOMI +, prestataire d'aide et de services à domicile, est une structure dont le siège social est implanté à COURBEVOIE (haut de seine). Nous intervenons sur l'ensemble des départements de l'île de France.

Depuis notre création en octobre 2005, notre ambition est de proposer une offre structurée offrant une large gamme de services à domicile, destinée à accompagner les familles dans leurs préoccupations de la vie quotidienne.

La priorité d'A DOMI + étant la satisfaction de ses bénéficiaires, notre enseigne a su développer un savoir-faire unique dans ce domaine en proposant des prestations

de qualité, ponctuelles ou régulières.

A DOMI + possède l'agrément simple n° 2006-01-92-02 attribué par le préfet de la région qui vous permet de bénéficier d'une déduction fiscale à hauteur de 50 % sur les prestations de services annuelles, du taux de TVA réduit à 5,5% et des règlements par CESU. Cet agrément est effectif sur l'ensemble des départements de l'Île-de-France.

Et toujours dans la volonté de vous satisfaire au mieux, A DOMI + dispose, depuis août 2007, de l'Agrément Qualité n° N/270807/F/092/Q/026 pour les départements du 75,78,92 et 94 qui permet d'élargir son offre aux personnes âgées de plus de 60 ans et/ou aux personnes en situation de handicap. Il est délivré par les Conseils départementaux.

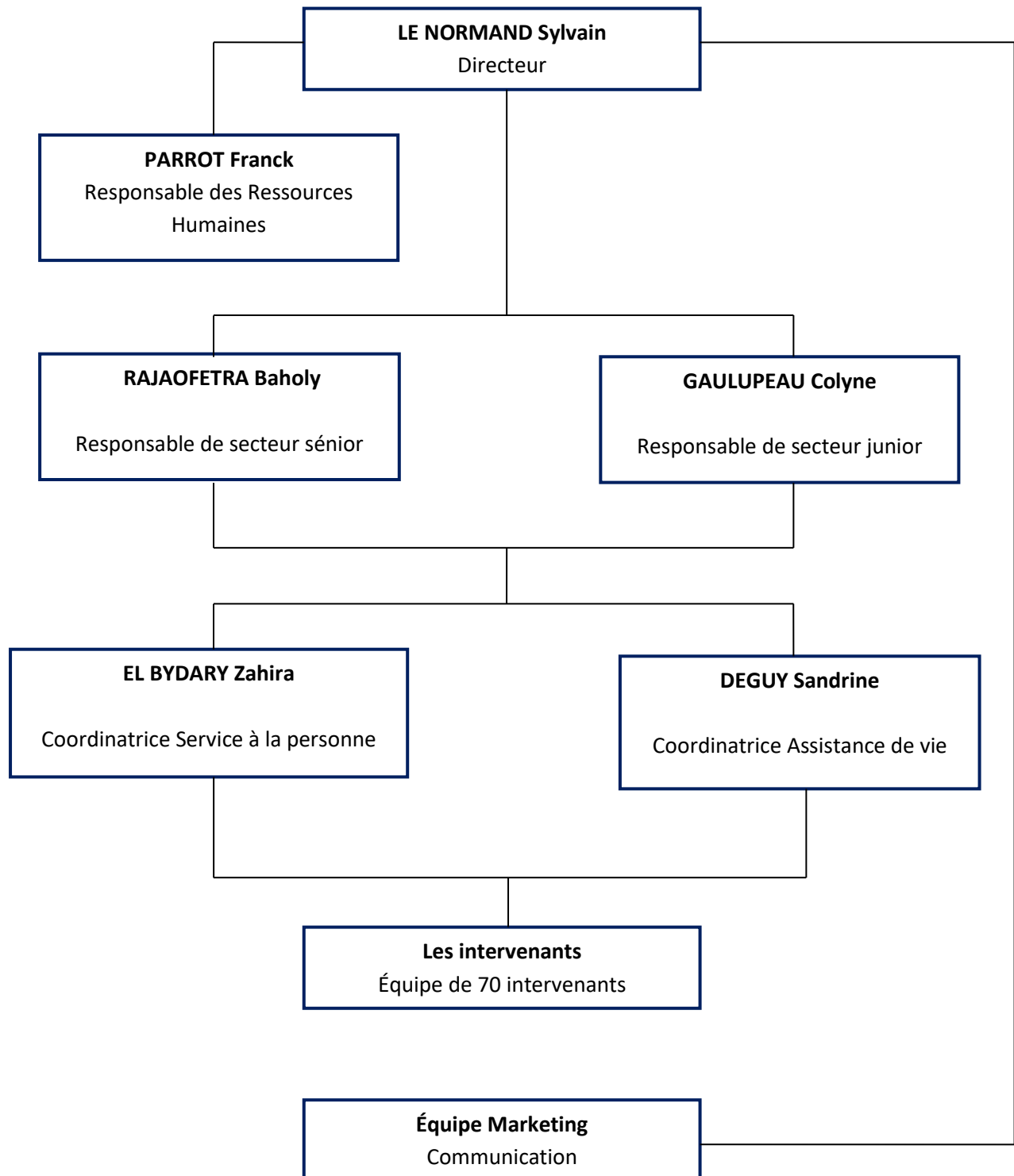
A DOMI + est passé sous le statut 'déclaré' et 'autorisé' depuis août 2017 sous les n° SAP484453006 et FINISS EJ 92 003 348 7 afin de suivre et respecter les réglementations en vigueur.

A DOMI + est lauréat du projet PM'UP initié par le Conseil Régional d'Île-de-France visant à sélectionner des sociétés à fort potentiel de croissance sur l'ensemble des départements concernés.

**" Après 16 années consacrées à améliorer votre quotidien, l'équipe  
d'A DOMI+ remercie l'ensemble de ces bénéficiaires pour leur fidélité."**

# ORGANIGRAMME 2022

---



# Une offre de service qui répond à l'ensemble de vos besoins



## Assistance de vie



De 25,19€ TTC à 27,19€  
TTC

- Accompagnement dans les actes de la vie quotidienne
- Assurer votre hygiène & améliorer votre quotidien.
- Vous aider dans vos déplacements.
- Entretien de votre habitat
- Préparer & prendre vos repas.
- Accomplir vos démarches administratives, ...

## Services ménagers



De 26.19€ TTC à 28.19€  
TTC

- Le repassage.
- Le nettoyage des sols, des sanitaires, des appareils ménagers, des meubles.
- Le nettoyage de vitres
- Le rangement des espaces à vivre (chambres, séjour, salle à manger) ou utilitaires (cuisine, salle de bain, toilettes, couloirs, escaliers).

## Garde d'enfant (+3 ans)



De 24,00€ TTC à  
26,00€ TTC

- Sortie d'école,
- Aides aux devoirs,
- Cours particuliers,
- Accompagnement dans les actes de la vie quotidienne.

## Brico/Jardinage



De 44€ TTC à 50,00€  
TTC

- Petit bricolage : fixer une étagère, poser des tringles à rideaux, assurer un lessivage de mur, faire les vitres.
- Petit jardinage : tonte de la pelouse, arrosage, ramassage de feuilles...).

Les tarifs indiqués ne tiennent pas compte de l'exonération fiscale de 50%

Nous mettons à votre disposition des intervenants salariés d'A **DOMI +** qualifiés et remplacés en cas d'absence :

Vous pouvez bénéficier de l'aide à domicile, dans le cadre de diverses prestations au titre de l'aide à la personne dépendante. Nous vous proposons le professionnel adapté à vos besoins. Nous prenons en charge toutes les démarches administratives (contrat de travail, congés payés, salaire, remplacement) et assurons un suivi quotidien des prestations auprès de nos intervenants. Le coût horaire TTC correspond à 25.19 euros soit 12,60 euros après déduction fiscale.

*« A DOMI + vous simplifie la vie »*

# Vos aides financières

---



**Bénéficiaire de l'APA (Aide Personnalisée d'Autonomie, 60 ans et plus) :**

**Si l'APA vous est accordée**, les interventions seront organisées en fonction du Plan d'aide établi par l'équipe médico-sociale du Conseil Général. Il est possible de retirer un dossier APA au CCAS de votre commune ou bien d'en faire la demande auprès de votre référent d'A DOMI+.



**Bénéficiaire de la PCH « Aide humaine » (Prestation de Compensation du Handicap) :**

**Si la PCH vous est accordée**, les interventions seront organisées en fonction du Plan d'aide établi à la suite de l'évaluation de l'équipe médico-sociale du Conseil Général. Il est possible de retirer un dossier PCH auprès des mairies, à l'accueil de la MDPH ou en téléchargement sur internet. Vous pouvez aussi en faire la demande auprès de votre référent d'A DOMI+.



**Adhérent à un contrat d'une mutuelle ou d'une société d'assurance (sans critère d'âge) :**

L'intervention est sollicitée par vous-même auprès du service d'assistance de votre mutuelle dès votre sortie d'hospitalisation.



**Autres financements (avec ou sans critère d'âge) :**

Il existe plusieurs possibilités de prise en charge financière, notamment en cas de faibles revenus, de légère perte d'autonomie, de pathologie lourde ou de retour d'hospitalisation. Nous consulter si besoin.

A DOMI+ vous propose la possibilité de vous accompagner dans la réalisation de votre dossier.



## *L'organisation de l'agence*

---

A la mise en place de votre dossier, un référent vous est désigné. Il est votre interlocuteur privilégié et vous propose le service le mieux adapté à votre situation. Il vous sera attribué en fonction de vos besoins.

### **Les missions de votre référent :**

- Vous rencontrer à votre domicile ou dans nos locaux sur rendez-vous,
- Etudier vos demandes et suivre l'évolution de vos besoins,
- Désigner votre intervenant à domicile.
- Modifier la nature de l'intervention en fonction de votre changement de situation,
- Assurer la liaison avec les autres services et les partenaires, afin de garantir une bonne coordination de vos prestations.
- Effectuer un suivi qualitatif régulier ...



# Les professionnels qui interviennent à domicile

Nos intervenants disposent systématiquement des qualifications requises à l'exercice de leurs fonctions (diplôme, formations professionnelles et/ou expérience professionnelle de plus de trois ans).



## L'ASSISTANT(E) DE VIE

**L'intervention est centrée sur les besoins de la personne dépendante.**

**Notre professionnel :**

- Accompagne et aide les personnes dans les actes essentiels et ordinaires de la vie quotidienne, n'intégrant pas les actes médicaux.
- Accompagne et aide les personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle.
- Titulaire d'un titre professionnel ou d'un diplôme (ADVF, DEAVS, ...) et autres (niveau V minimum)

Notre objectif est de soulager les personnes ou encore leur rendre la vie à domicile plus agréable et plus confortable.



## L'AIDE MENAGÈRE(ER)

Notre professionnel réalise diverses activités liées à l'entretien courant des locaux et exécute les tâches suivantes :

- Entretien des locaux.
- Lavage et repassage du linge.
- Présence et compagnie lors de ses interventions.

Les aides ménager(e)s suivent des formations qualifiantes aux métiers



## BRICOLAGE/JARDINAGE

Tout au long de l'année, un espace vert demande beaucoup d'entretien.

- L'entretien (tonte de la pelouse, arrosage, ramassage de feuilles...).
- L'aménagement de jardin (plantations diverses, élagage...).
- Fixer une étagère.
- Poser des tringles à rideaux.
- Petits travaux de plomberie, d'électricité ou de peinture.
- L'intervenant étant titulaire d'un BTS Paysagiste

A DOMI PLUS s'engage à ne jamais proposer d'offre de services abusive. Nos intervenants ont l'interdiction de recevoir, de la part des bénéficiaires, un don d'argent.

En cas d'absence de l'intervenant titulaire, nos services s'engagent à fournir au bénéficiaire, une intervention de remplacement dans un délai maximum de 24h et le cas échéant d'assurer la continuité de mission par l'intermédiaire de nos coordinatrices ou de notre responsable de secteur.



## *A DOMI + certifie sa démarche qualité*

---

**A DOMI+ adhère à la charte qualité NOVA.**

**La qualité est au centre de nos préoccupations : du recrutement à la prestation de service, à la mise en place des prestations en passant par le suivi qualitatif, nous mettons un point d'honneur à satisfaire nos clients. L'efficacité et le sérieux de nos équipes permettent à A DOMI + de garantir une large gamme de prestations de qualité.**

### **QUE VOUS GARANTIT CETTE DEMARCHE QUALITÉ ?**

Nous nous engageons à vous fournir un accueil agréable et à répondre à vos sollicitations dans les plus brefs délais.

Nous effectuons une sélection rigoureuse de nos intervenants : contrôle du casier judiciaire vierge, diplômes et expériences, contrôle référence auprès des anciens employeurs, tests techniques, entretien individuel.

À la suite de la sélection de votre/vos intervenant(s) selon les critères d'interventions définis, celui-ci devient titulaire du poste afin de garantir des prestations de service continues et régulières.

### **COMMENT MAINTENIR NOTRE QUALITÉ ?**

Des contrôles internes sont assurés par des visites inopinées, avec votre accord, sur les lieux d'intervention de nos employés.

A la signature du contrat, un cahier de liaison vous est fourni afin d'assurer un suivi journalier des prestations. L'intervenante, chaque jour y inscrit le compte rendu de son intervention. Cela assure un suivi en cas de remplacement de l'intervenante (maladie, congés...) et c'est également un support de coordination dans le cadre d'une mission avec différents partenaires ou une deuxième intervenante.

Le bénéficiaire, les aidants ou la famille peuvent également y noter des informations pour le bon déroulement de la prestation.

Nous mettons également en place une fiche « suivi des prestations » permettant d'évaluer la qualité des services.

Nous réalisons une étude de satisfaction afin de répondre au mieux aux attentes de nos clients.

A Domi + s'engage à respecter « **la charte des droits et libertés des personnes âgées dépendantes** », présentée en annexe du présent livret.

A DOMI + est assurée en responsabilité pour ses intervenants.

## LE DÉROULEMENT DE NOTRE INTERVENTION

### VOTRE DOSSIER BÉNÉFICIAIRE :

Les étapes clés de votre(s) prestation(s)

#### ÉVALUATION DES BESOINS PROPOSITION INDIVIDUELLE DE SERVICES

1

Nous évaluons la situation globale des besoins et attentes de la personne selon les recommandations dans le respect des obligations relatives à la délivrance de notre agrément qualité.

Les informations recueillies sont définies par le bénéficiaire et/ou son tuteur légal.

Les informations contenues dans le dossier sont confidentielles et couvertes par le

#### DEVIS GRATUIT

2

Le devis reprend les informations recueillies lors de la réalisation de la proposition individuelle de services et chiffre précisément le coût de nos prestations. Il doit être validé pour mise en place et la signature du contrat.

#### LA SIGNATURE DU CONTRAT

3

Un contrat type vous est remis. Il précise :

- La durée
- Le rythme
- Le type de la prestation
- Le coût de la prestation hebdomadaire et mensuelle.
- Le récapitulatif de la prestation définie par la proposition individuelle de service.
- La prise en charge financière par des Services publics
- Le mode de paiement



#### SÉLECTION DE L'INTERVENANT

4

Après acceptation du devis et signature du contrat, A Domi + sélectionne un intervenant qui vous est présenté lors de la première prestation.

#### SUIVI QUALITATIF DES PRESTATIONS

5

Nous assurons un suivi régulier de vos prestations afin d'en garantir la qualité. Nous restons à votre écoute en permanence afin de faire évoluer vos prestations si nécessaires.

#### RÉCEPTION DE LA FACTURE

6

Les factures sont établies une fois par mois. La facture avec financement externe est établie le 1<sup>er</sup> du mois et regroupe les prestations du mois calendaire. Une facture adressée au bénéficiaire comporte le montant total de la prestation ainsi que le montant restant à charge du bénéficiaire. La facture sans financement externe est établie le 20 du mois de facturation et regroupe les prestations réalisées entre le 21 du mois précédent et le 20 du mois en cours. Toute facture indique les jours et heures d'intervention

# *La Télégestion*

## *Le sérieux et la qualité de la télégestion*

---

Nous avons choisi d'adopter un service de télépointage. C'est un nouveau dispositif facilitant la gestion des interventions que nous réalisons à votre domicile. L'intervenant signale son arrivée et son départ.

La télégestion est mise en place :

 **Pour assurer une gestion rigoureuse**

Plus de risque d'erreur dans la saisie des feuilles de temps dans nos logiciels. Tout sera automatisé et simplifié.

 **Pour gagner du temps**

Chacune des interventions dont vous bénéficiez sera immédiatement enregistrée dans notre système informatique.

 **Pour améliorer la ponctualité**

Informatisé, le planning de vos intervenants sera géré avec plus de précision.

**Nous maintenons en plus l'existence d'une fiche de suivi des heures effectuées au cours du mois à signer pour le 20 du mois et sur laquelle doit figurer votre signature.**

**Malgré notre système de contrôle, si vous constatez une erreur dans votre facture, n'hésitez pas à joindre notre service facturation.**



## Nos partenaires

---



### LA COORDINATION GÉRONTOLOGIQUE / CLIC

Ces organismes sont dédiés aux populations dites « fragiles », ils permettent une prise d'information sur la mise en place d'intervention à votre domicile (choix des prestataires, financement, etc....).

Avec votre accord, des professionnels se réunissent pour coordonner leurs actions (dans le strict respect des règles relatives à l'échange d'informations).

Ainsi, vous bénéficiez de l'aide nécessaire avec un minimum de contraintes de mise en œuvre.

<b>CLIC de COURBEVOIE</b>	<b>Mme DUBERT</b>	<b>01.47.88.12.22</b>
<b>Coordination Gérontologique de SURESNES</b>	Mme BLANC	01.41.38.32.72
<b>CLIC de NEUILLY SUR SEINE</b>	Mme LESASSIER	01.40.88.87.07
<b>CLIC de COLOMBES</b>	Mme BOUDIER	01.47.60.43.54
<b>Coordination Gérontologique de RUEIL-MALMAISON</b>	Mme POGGI	01.41.39.88.00
<b>CLIC de NANTERRE</b>	Mme HERVET	01.41.91.10.30
<b>Coordination Gérontologique de CONFLANS</b>	Mme PECHMAJOU	01.34.90.09.74



### NOS AUTRES PARTENAIRES

- Les équipes des CCAS de ces communes.
- Les travailleurs sociaux des Conseils départementaux.
- Les travailleurs sociaux de la CRAMIF.
- Les assistantes sociales des hôpitaux.
- Les médecins et infirmières libéraux.
- Les services de portage de repas, livré à domicile chaque matin, possible si nécessaire 7 jours par semaine. Prendre contact avec votre mairie.



### NOS PARTENAIRES COMMERCIAUX

Nous travaillons également en partenariat avec « les plateformes nationales des services à la personne » (SERENA, VIA VITA, MAIF, etc..). Elles permettent la mise en relation de clients ou bénéficiaires avec des sociétés prestataires de service à domicile sélectionnées par leurs soins.

**Ces liens avec tous les intervenants du domicile permettent d'assurer une cohérence des actions auprès des clients et de maintenir un suivi qualitatif du maintien à domicile.**

## Les informations pratiques

---

Vous pouvez venir dans nos bureaux et nous joindre par téléphone du **lundi au vendredi, de 9 heures à 18 heures**.

En dehors de ces horaires en semaine, ainsi que le week-end et les jours fériés, vous pouvez nous joindre par téléphone **uniquement en cas d'urgence** en composant les numéros d'urgence relatifs aux coordinatrices ou aux responsables de secteur.



### Nos horaires d'intervention :

Les horaires d'intervention sont librement fixés entre vous et A DOMI + en fonction de vos disponibilités.

La durée de chaque intervention est au **minimum de 2 heures**. L'heure d'intervention est celle effectivement passée chez vous.

Nos prestations de services sont effectuées tous les jours de la semaine du lundi au dimanche, jours fériés compris.

Vous pouvez nous solliciter pour des prestations ponctuelles ou dans le cadre d'un contrat d'abonnement.



### Prestation régulière ou ponctuelle :

L'ensemble des prestations proposées par A DOMI + bénéficie de l'exonération fiscale de 50 % dans la limite des plafonds en vigueur. Toute personne souhaitant bénéficier en mode régulier des services d'A DOMI + doit préalablement s'acquitter des frais d'abonnement. Les frais d'abonnement annuels sont fixés à 52.00 € (TVA 5.5%), 57.00 € (TVA10%) ou 57.00 € (TVA20%) TTC.

Toute personne souhaitant bénéficier en mode ponctuel des services s'acquitte de frais de gestion mensuel : 10 € (TVA 5.5%) ou 14 € (TVA10%), 14 € (TVA20%) par facture.

L'adhésion est valable un an pour le foyer fiscal. Le montant des frais d'abonnement est révisable à l'expiration de l'année pour laquelle elle a été acquittée.

Les interventions avant 7 heures du matin et au-delà de 21 heures ou le dimanche et les jours fériés font l'objet d'une tarification particulière. Vous devez solliciter une demande préalable auprès de notre service d'accueil.

### CONTACTS :

Téléphone : 01.41.16.32.10 / Fax : 01.41.16.07.56

Téléphone d'urgence Services Ménager : 06.21.70.38.44

Téléphone d'urgence Aide à Domicile : 06.14.75.15.72 / 06.27.43.24.42

Email : elisa.adomiplus@gmail.com

Site : [www.a-domi-plus.fr](http://www.a-domi-plus.fr)

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'A DOMI +

### Agrément

A DOMI + est un prestataire agréé de services à domicile, régis par les articles L7231-1 et suivants du code du travail. Les services à la personne assurés par A DOMI + portent sur les activités de 1° L'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile ; 2° La garde d'enfants ; 3° Les services aux personnes à leur domicile relatifs aux tâches ménagères ou familiales.

A DOMI + répond, dans le cadre de ses activités d'assistance au cahier des charges du décret 2006 – 502 du 22 avril 2016 et est agréé par la DIRRECT sous le numéro SAP484453006. Tous les intervenants mis à disposition sont des salariés d'A DOMI +.

### Avantages Fiscaux

A DOMI + est agréé par l'état. Ses adhérents (ou bénéficiaires) bénéficient à ce titre d'un avantage fiscal équivalent à 50% des sommes engagées, dans les conditions posées par l'Art. 199 sexdecies du CGI, et du taux réduit de taxe sur la valeur ajoutée prévu au *i* de l'article 279 du code général des impôts, sous réserve de modification de la législation.

### Attestation fiscale

Une attestation fiscale annuelle est établie pour les prestations réglées l'année précédente par la personne aidée au plus tard un mois avant la première date limite de déclaration d'impôt sur le revenu de l'année N+1.

### Engagement

A DOMI + a l'obligation de moyens concernant le recrutement, le paiement des salaires de ses salariés, des charges sociales et des frais de déplacements conformément à la législation. A DOMI + s'engage à communiquer à ses salariés une fiche de mission relatant les prérogatives du cadre de l'intervention telles que définies par la Proposition

Individuelle de Service. A DOMI + n'a pas d'obligation de résultat.

### Tarifs

Le tarif adapté à votre besoin fait l'objet d'un devis, d'un contrat de prestations. Le prix horaire de base est majoré de +25% les nuits de 21 heures à 7 heures, de +50% les dimanches et les jours fériés (sauf 1<sup>er</sup> mai et le 25 décembre), de 100% le 1<sup>er</sup> mai et le 25 décembre. Il est expressément convenu entre les Parties que les taux horaires édités dans le présent contrat seront réévalués annuellement. Les nouvelles conditions tarifaires annulent et remplacent les précédentes. Les services prestataires, relevant du droit d'option défini à l'article L.313-1-1 du code de l'action sociale et des familles, sont soumis aux dispositions de l'arrêté annuel fixant le taux d'évolution des prix, prévu à l'article L.347-1 du code de l'action sociale et des familles.

*La (les) prise(s) en charge financière(s) par un (des) financeur(s) communiquées par la personne aidée rentrent en déduction de la tarification des prestations.*

### Devis

A DOMI + établit un devis gratuit systématiquement pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100 euros TTC, ou pour tout bénéficiaire qui le demande. Le devis énumère les prestations de services, tarifs et volumes horaires hebdomadaires. Le devis doit être contresigné par la personne aidée ou son représentant. Le devis est valable pour une durée d'un mois, à compter de la réception du devis par la personne aidée. La personne aidée doit solliciter un devis pour toute variation des volumes horaires commandés.

### Contrat de prestations

Tout abonnement et toute prestation donnent lieu à l'établissement d'un contrat de prestation écrit avec la personne aidée précisant la durée, le rythme, le type, le coût de la prestation et le montant restant à la charge du

bénéficiaire. Le Contrat de Prestations est établi une fois le devis contresigné par la personne aidée. L'abonnement est effectif à la date de signature du Contrat de Prestations par la personne aidée, une fois expirés les éventuels délais de rétractations de sept jours prévus par la loi. Le contrat est établi pour une durée indéterminée ou pour une durée indéterminée (pour la période d'une prise en charge par un financeur par exemple) ou pour une prestation ponctuelle. Un avenant au contrat de prestation doit être établi pour toute variation des volumes horaires commandés.

### Abonnement

Toute personne souhaitant bénéficier en mode régulier des services d'A DOMI + doit préalablement s'acquitter des frais d'abonnement. Le tarif des frais d'abonnement annuels est de 52€-57€ TTC pour les prestations à durée indéterminée et à 10€-14€ TTC, par mois, pour une prestation ponctuelle. L'adhésion est valable un an pour le foyer fiscal. Le montant des frais d'abonnement est révisable à l'expiration de l'année pour laquelle elle a été acquittée.

### Première prestation

La 1<sup>ère</sup> prestation ne peut pas avoir lieu sans que la personne aidée n'ait retourné le contrat de prestations signé, sans qu'un éventuel délai de rétractation ne soit passé, et sans que les frais d'abonnement ne soient réglés. Le fait de bénéficier de la 1<sup>ère</sup> prestation entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de vente par la personne aidée.

### Conditions d'exécution des prestations

Le personnel mis à disposition de la personne aidée demeure salarié d'A DOMI +, qui reste son employeur, exerce à ce titre, le pouvoir disciplinaire et verse sa rémunération. Le matériel, les outils et les produits nécessaires à la bonne



exécution de la prestation seront fournis par la personne aidée et seront à la charge de ce dernier. La personne aidée s'engage à fournir des matériels et produits conformes à la législation en vigueur. A DOMI + n'est aucunement responsable de toutes conséquences résultant d'une défaillance des matériels et produits fournis par la personne aidée. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge de la personne aidée. Il est précisé que pour les actes liés directement à l'hygiène du client, des gants jetables devront être mis à disposition par ce dernier. Ces gants pourront être fournis par d'A DOMI + et feront alors l'objet d'une facturation. Il en va de même pour l'entretien du logement. La personne aidée devra laisser accès au personnel salarié d'A DOMI + à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant l'exécution de la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu.

#### Suivi des heures réalisées

La personne aidée ou son représentant s'engage à signer et remettre, à A DOMI +, les fiches de présence, afin de valider les heures mensuelles réalisées, et ou à mettre à disposition de l'intervenant son téléphone fixe afin d'enregistrer les heures d'arrivée et de départ de son intervenant (numéro d'appel gratuit).

#### Facturation

Les factures sont établies une fois par mois.

Pour la part à la charge du Financier (part financier) :

La facture avec financement externe est établie entre le 1<sup>er</sup> et le 5 du mois et regroupe les prestations du mois calendaire. *Pour la personne aidée disposant d'une prise en charge totale par le(s) financeur(s), une facture unique est envoyée au service financeur compétent et la personne aidée ne fait pas l'objet d'une facturation.*

Pour la part à la charge de la personne aidée (part usager) :

La facture avec financement externe est établie entre le 1<sup>er</sup> et le 10 du mois et regroupe les prestations du mois calendaire. Une facture adressée au

bénéficiaire comporte le montant total de la prestation ainsi que le montant restant à charge du bénéficiaire. La facture sans financement externe est établie le 20 du mois de facturation et regroupe les prestations réalisées entre le 21 du mois précédent et le 20 du mois en cours.

#### Règlements

Les règlements sont comptant et s'effectuent par les moyens de paiement suivants :

*Pour la part à la charge du Financier*

##### - Règlements par le financeur

Pour la part à la charge de la personne aidée :

- Prélèvement automatique, au terme de chaque mois.
- Chèques à l'ordre d'A DOMI +, à réception de la facture.
- Chèque Emploi Service Universel (CESU). Dans ce cas, les titres doivent être déposés directement à l'agence, ils peuvent être expédiés par courrier à vos risques. A DOMI + vous recommande alors l'envoi par Lettre recommandée avec Accusé de Réception.
- Virement, à réception de la facture.

#### Prélèvement automatique

Les règlements en prélèvements automatiques sont exclusivement réservés à la personne aidée souhaitant avoir un recours régulier aux services d'A DOMI +. Les prélèvements sont effectués en fin de mois sur le montant des prestations effectivement consommées durant le mois. En cas de changement de domiciliation bancaire, la personne aidée s'engage à fournir sans délais à A DOMI + une nouvelle autorisation de prélèvement signée. Les montants des frais d'impayés ou de rejet de prélèvement seront intégralement refacturés à la personne aidée le cas échéant.

#### Chèques Emploi Service Universels

A DOMI + est habilitée à accepter des Chèques Emploi Service Universels (C.E.S.U.) avec montant préinscrit ou électronique, en cours de validité, remis par certains comités d'entreprises,

mutuelles, ... en règlement de tout ou partie des prestations commandées. L'avantage d'un paiement en C.E.S.U. est cumulable avec l'avantage fiscal de 50% pour la part autofinancée par la personne aidée.

#### Conséquences de non-paiement dans les délais

*La personne aidée n'est pas responsable des défauts de paiement des factures adressées au financeur pendant la période du plan d'aide accordé par le financeur.*

Pour les factures établies au nom de la personne aidée, conformément à la loi n° 92-1442 du 31 décembre 1992, tout retard de paiement, même partiel, entraînera de plein droit l'application de pénalités de retard au taux d'une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur. En cas d'impayé, les procédures de relance de la part de A DOMI + feront l'objet d'une indemnité forfaitaire de dix euros (10€) facturée à la personne aidée. Dans le cas où le recouvrement amiable serait demeuré infructueux dans un délai de dix jours à partir de la date d'envoi de la demande de recouvrement, celui-ci sera traité par voie contentieuse. Les frais de mise en contentieux, que sera amené à facturer le prestataire de recouvrement, seront à la charge de la personne aidée.

#### Suspension de l'exécution de la prestation

Tout défaut de paiement entraînera la suspension immédiate de toutes prestations prévues par le présent contrat jusqu'au règlement de la facture impayée, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du contrat par la société.

#### Accueil / Horaires / Permanence

A DOMI + s'engage à répondre à vos appels dans la limite des horaires de bureau de 9 heures à 18 heures, du lundi au vendredi. En cas d'urgence, vous pouvez contacter A DOMI + aux numéros d'astreinte indiqués au livret d'accueil.



## Durée / Horaires

La durée de chaque intervention est au minimum de deux heures, sauf accord d'A DOMI +. Les modifications des horaires doivent être validées par le responsable de secteur et ne donnent pas lieu à la signature d'un avenant au Contrat de Prestation.

Pour des interventions, entre 21H00 et 7H00 du matin, ou le dimanche ou les jours fériés, la personne aidée doit solliciter une autorisation préalable auprès d'A DOMI +.

## Activités autorisées

Les services proposés par A DOMI + sont conformes à la législation en vigueur. La personne aidée s'engage à faire effectuer au salarié d'A DOMI + uniquement les tâches pour lesquelles l'employé a été mis à disposition, telles que définies par la Proposition individuelle de service et le Contrat de service.

Il est donc interdit au bénéficiaire de leur faire effectuer des interventions sur les parties communes des copropriétés/ un logement où ne réside pas la personne aidée / le gros œuvre du bâtiment, ou des travaux de plomberie et d'électricité (à l'exception des éléments à changer périodiquement tels les ampoules, fusibles...). De même que tous travaux d'élagage ou travaux d'accès difficiles, travaux en hauteur (escabeau de plus de quatre marches, ...), et plus généralement tous travaux dangereux. Les interventions nécessitant des compétences médicales ou paramédicales sont aussi interdites.

**Soins autorisés** (Article L1111-6-1 du Code de la Santé Publique)

La personne aidée durablement empêchée, du fait de limitations fonctionnelles des membres supérieurs en lien avec un handicap physique, d'accomplir elle-même des gestes liés à des soins prescrits par un médecin, doit désigner les intervenants d'A DOMI PLUS comme aidant pour réaliser une liste limitative de soins prescrits par le médecin et s'engage à organiser l'éducation et l'apprentissage des intervenants d'A DOMI PLUS par le médecin ou l'infirmier.

## Remplacements

A DOMI + s'engage à assurer les remplacements des intervenants pendant la durée des congés annuels et en cas d'absences dans un délai maximum de 24 heures.

## Résiliation

La personne aidée qui souhaite interrompre le contrat de prestations avant son terme doit informer A DOMI + par écrit et doit respecter un préavis d'un mois à compter de la réception du courrier de résiliation. La résiliation de la présente convention est gratuite.

## Différend / Réclamation

Malgré tous nos efforts pour satisfaire les exigences de la personne aidée, dans l'hypothèse où la prestation effectuée ne répondrait pas entièrement aux attentes de ce dernier, la personne aidée doit faire parvenir, par écrit l'objet de sa réclamation dans les 5 jours ouvrables suivant la prestation, à A DOMI +. Un responsable prendra rapidement contact avec lui et mettra tout en œuvre pour le satisfaire.

En cas de conflit non résolu avec A DOMI +, et en carence de la liste de personnes qualifiées prévue par l'article L311-5 de code de l'action sociale et des familles, la personne aidée peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, au préfet et/ou Président du Conseil général et/ou du Président de l'Agence Régionale de Santé (ARS) en vue de l'aider à faire valoir ses droits. La personne aidée peut aussi, pour tout litige de consommation, faire appel à la [Direction Départementale Protection Des Populations \(DDPP\)](#), à la Direction Départementale Concurrence Consommation Répression des Fraudes (DCCRF), ou à la [Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations du 92 \(DDCSP 92\)](#).

## Litiges

En cas de litiges, les tribunaux compétents seront les tribunaux de Nanterre.

« En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS. »

## Responsabilité : Fourniture de matériel et de produit d'entretien.

Le matériel ainsi que les produits d'entretien nécessaires à l'exécution des services sollicités sont exclusivement fournis par l'adhérent. L'adhérent s'engage à fournir des matériels et produits conformes à la législation en vigueur. A DOMI + n'est aucunement responsable de toutes conséquences résultant d'une défaillance des matériels et produits fournis par l'adhérent.

## Assurance

En cas de dommages, la personne aidée doit faire parvenir à A DOMI + par écrit l'objet de sa réclamation dans les cinq jours ouvrables suivant la prestation.

Demeurent exclus de la responsabilité d'A DOMI + les dommages suivants et restent à la charge de la personne aidée la totalité des conséquences pécuniaires résultant des dommages suivants :

- les dommages subis par les espèces et les objets de valeur tels que titres, bijoux, pierreries, perles fines, objets en métaux précieux, pierres dures, statues, tableaux ;
- les dommages dus à la défectuosité ou à la non-conformité d'usage du matériel ou des produits d'entretien fournis par la personne aidée ;
- les dommages résultant des instructions de la personne aidée pour accomplir les prestations.

Pour les autres dommages, A DOMI + déclare être assuré en responsabilité civile pour ses activités d'aide à la personne :

Une franchise par sinistre de 10 % des conséquences pécuniaires évaluées par l'expert de l'Assurance d'A DOMI + avec un minimum de cent cinquante euros (150 €), est à la charge de la personne aidée.

#### **Non débauche de personnel**

La personne aidée s'interdit strictement, sauf autorisation expresse d'A DOMI +, d'employer ou de faire employer par quelque moyen que ce soit tout salarié qui lui a été proposé par A DOMI + pour effectuer des prestations à son domicile. Cette interdiction est limitée à douze mois à compter de la dernière prestation effectuée par le salarié. Toute dérogation à ce principe de la seule volonté de la personne aidée sera susceptible d'une action en concurrence déloyale et sera portée devant le tribunal de grande instance de Nanterre.

La personne aidée peut toutefois s'il le souhaite se libérer de cette obligation avec l'accord d'A DOMI +, il s'engage alors à verser à A DOMI + en indemnisation du préjudice la somme correspondant à trois mois de prestations telles que définies par le dernier contrat de prestations signé par la personne aidée avec un minimum de 2000 € (deux mille euros) et aura la possibilité d'employer directement l'intervenant présenté par A DOMI +.

#### **Rétractation**

Les articles L221-5 et L221-18 & suivants du Code de la Communication relatifs au droit de la rétractation sont reproduits au verso de l'annexe 3.

La personne aidée dispose d'un délai de rétractation légal fixé à 14 jours lui permettant de renoncer au présent Contrat. Pour exercer son droit de rétractation, la personne aidée devra

retourner par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les délais impartis, soit le formulaire de rétractation reproduit en Annexe 3, dûment complété et signé, soit toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

L'exécution des prestations ne peut pas débiter avant l'expiration du délai de rétractation. Toutefois, la personne aidée a la possibilité de demander à A DOMI PLUS de démarrer l'exécution des prestations avant la fin de ce délai. Dans ce cas, la personne aidée en exprime la demande écrite en utilisant le formulaire en annexe 2, s'engage à régler toute prestation effectuée pendant le délai de rétractation jusqu'au moment où il a informé A DOMI + de la rétractation du présent contrat. La personne aidée est informée que le démarrage de l'intervention ne l'empêche pas d'exercer son droit de rétractation dans le délai imparti et ce à compter de la date de signature.

# LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE PRISE EN CHARGE

## Article 1er : Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

## Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

## Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à

les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

## Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de

l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

## Article 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

## Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

#### **Article 7 : Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

#### **Article 8 : Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

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

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

#### **Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

#### **Article 11 : Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

#### **Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



# LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DES PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

## FONDATION NATIONALE DE GÉRONTOLOGIE 1997

La vieillesse est une étape pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement.

La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie. L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif. Cette dépendance peut être due à l'altération de fonctions physiques et/ou l'altération de fonctions mentales.

Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leurs libertés de citoyens. Elles doivent aussi garder leur place dans la cité, au contact des autres générations, dans le respect de leurs différences.

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

### Article 1 - Choix de vie

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie. Elle doit pouvoir profiter de l'autonomie permise par ses capacités physiques et mentales, même au prix d'un certain risque. Il faut l'informer de ce risque et en prévenir l'entourage. La famille et les intervenants doivent respecter le plus possible son désir profond.

### Article 2 - 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. La personne âgée dépendante ou à autonomie réduite réside le plus souvent dans son domicile personnel. Des aménagements doivent être proposés pour lui permettre de rester chez elle. Lorsque le soutien au domicile atteint ses limites, la personne âgée dépendante peut choisir de vivre dans une institution ou une famille d'accueil qui deviendra son nouveau domicile.

Un handicap mental rend souvent impossible la poursuite de la vie au domicile. Dans ce cas l'indication et le choix du lieu d'accueil doivent être évalués avec la personne et ses proches.

Ce choix doit rechercher la solution la mieux adaptée au cas individuel de la personne malade.

Son confort moral et physique, sa qualité de vie, doivent être l'objectif de constant, quelle que soit la structure d'accueil.

L'architecture des établissements doit être conçue pour répondre aux besoins de la vie privée. L'espace doit être organisé pour garantir l'accessibilité, l'orientation, les déplacements et garantir les meilleures conditions de sécurité.

### Article 3 - 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.

Les urbanistes doivent prendre en compte le vieillissement de la population pour l'aménagement de la cité.

Les lieux publics et les transports en commun doivent être aménagés pour être accessibles aux personnes âgées, ainsi qu'à tout handicapé et faciliter leur participation à la vie sociale et culturelle.

La vie quotidienne doit prendre en compte le rythme et les difficultés des

personnes âgées dépendantes, que ce soit en institution ou au domicile.

Toute personne âgée doit être informée de façon claire et précise sur ses droits sociaux et sur l'évolution de la législation qui la concerne.

### Article 4 - Présence et Rôle des proches

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

Le rôle des familles qui entourent de leurs soins leurs parents âgés dépendants à domicile, doit être reconnu. Ces familles doivent être soutenues dans leurs tâches, notamment sur le plan psychologique.

Dans les institutions, la coopération des proches à la qualité de la vie doit être encouragée et facilitée. En cas d'absence, ou de défaillance des proches, c'est au personnel et aux bénévoles de les suppléer.

Une personne âgée doit être protégée des actions visant à la séparer d'un tiers avec qui, de façon mutuellement consentie, elle entretient ou souhaite avoir une relation intime.

La vie affective existe toujours, la vie sexuelle se maintient souvent au grand âge, il faut les respecter.

### **Article 5 - Patrimoine et revenus**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles. Elle doit pouvoir en disposer conformément à ses désirs, sous réserve d'une protection légale, en cas de dépendance psychique.

Il est indispensable que les ressources de la personne âgée soient complétées lorsqu'elles ne lui permettent pas d'assumer le coût des handicaps.

### **Article VI - Valorisation de l'activité**

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

Des besoins d'expression et des capacités d'accomplissement persistent même chez les personnes âgées qui ont un affaiblissement intellectuel sévère.

Développer des centres d'intérêt évite la sensation de dévalorisation et d'inutilité. La participation volontaire à des réalisations diversifiées et valorisantes (familiales mais aussi sociales, économiques, artistiques, culturelles, associatives, ludiques, etc.) doit être favorisée. L'activité ne doit pas être une animation stéréotypée, mais doit permettre l'expression des aspirations de chaque personne âgée.

Une personne âgée mentalement déficitaire doit pouvoir participer à des activités adaptées. Les activités infantilissantes ou dévalorisantes sont à rejeter.

### **Article 6 – Valorisation de l'activité**

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

### **Article 7 - Liberté de conscience et pratique religieuse**

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

Chaque établissement doit offrir un local d'accès aisé, pouvant servir de lieu de culte, et permettre la visite des représentants des diverses religions.

Les rites et usages religieux s'accomplissent dans le respect mutuel.

### **Article 8 - Préserver l'autonomie et prévenir**

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit. La vieillesse est un état physiologique qui n'appelle pas en soi de médicalisation. La dépendance physique ou psychique résulte d'états pathologiques, dont certains peuvent être prévenus ou traités.

Une démarche médicale préventive se justifie donc, chaque fois que son efficacité est démontrée. Les moyens de prévention doivent faire l'objet d'une information claire et objective du public, en particulier des personnes âgées, et être accessibles à tous.

### **Article 9 - Droits aux soins**

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles. Aucune personne âgée ne doit être considérée comme un objet passif de soins, que ce soit au domicile, en institution ou à l'hôpital.

L'accès aux soins doit se faire en temps utile, en fonction du cas personnel de chaque malade et non d'une discrimination par âge.

Les soins comprennent les actes médicaux et paramédicaux qui permettant la guérison chaque fois que cet objectif peut être atteint. Ces soins visent aussi à rééduquer les fonctions et à compenser les handicaps. Ils s'appliquent à améliorer la qualité de vie en soulageant la douleur, à maintenir la lucidité et le confort du malade, en réaménageant espoirs et projets.

L'hôpital doit donc disposer des compétences et des moyens d'assurer sa mission de service public auprès des personnes âgées malades.

Les institutions d'accueil doivent disposer des locaux et des compétences nécessaires à la prise en charge des personnes âgées dépendantes, en particulier dépendantes psychiques.

Les délais administratifs abusifs qui retardent l'entrée dans l'institution choisie doivent être abolis.

La tarification des soins doit être déterminée en fonction des besoins de la personne âgée dépendante et non de la

nature du service ou de l'établissement qui la prend en charge.

### **Article 10 - Qualification des intervenants**

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant. Une formation spécifique en gérontologie doit être dispensée à tous ceux qui ont une activité professionnelle qui concerne les personnes âgées.

Cette formation doit être initiale et continue en cours d'emploi, elle concerne en particulier mais non exclusivement tous les corps de métier de la santé.

Ces intervenants doivent bénéficier d'une analyse des attitudes, des pratiques et du soutien psychologique.

### **Article 11 - Respect de la fin de vie**

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

Certes, les affections sévères et les affections mortelles ne doivent pas être confondues : le renoncement thérapeutique chez une personne curable, constitue un risque aussi inacceptable que celui d'un acharnement thérapeutique injustifié.

Mais lorsque la mort approche, la personne âgée doit être entourée de soins et d'attentions adaptées à son état. Le refus de l'acharnement ne signifie pas un abandon des soins mais doit, au contraire, se traduire par un accompagnement qui veille à combattre efficacement toute douleur physique et à prendre en charge la douleur morale.

La personne âgée doit pouvoir terminer sa vie naturellement et confortablement entourée de ses proches, dans le respect de ses convictions et en tenant compte de ses avis.

Que la mort ait lieu au domicile, à l'hôpital ou en institution, le personnel doit être formé aux aspects techniques et relationnels de l'accompagnement des personnes âgées et de leur famille avant et après le décès.



### **Article 12 - La recherche : une priorité et un devoir**

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité. Seule la recherche peut permettre une meilleure connaissance des déficiences et maladies liées à l'âge et faciliter leur prévention.

Une telle recherche implique aussi bien les disciplines biomédicales et de santé publique que les sciences humaines et les sciences économiques.

Le développement d'une recherche gérontologique peut à la fois améliorer la qualité de vie des personnes âgées dépendantes, diminuer leurs souffrances et les coûts de leur prise en charge.

Il y a un devoir de recherche sur le fléau que représentent les dépendances associées au grand âge. Il y a un droit pour tous ceux qui en sont ou seront frappés à bénéficier des progrès de la recherche.

### **Article 13 - Exercices des droits et protection juridique de la personne**

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés ses biens mais aussi sa personne. Ceux qui initient ou appliquent une mesure de protection ont le devoir d'évaluer ses conséquences affectives et sociales.

L'exercice effectif de la totalité de leurs droits civiques doit être assuré aux personnes âgées, y compris le droit de vote, en l'absence de tutelle.

La sécurité physique et morale contre toutes agressions et maltraitements doit être sauvegardée. Lors de l'entrée en institution privée ou publique ou d'un placement dans une famille d'accueil, les conditions de résidence doivent être garanties par un contrat explicite. La personne âgée dépendante peut avoir recours au conseil de son choix.

Tout changement de lieu de résidence ou même de chambre doit faire l'objet d'une concertation avec l'intéressé. Lors de la mise en œuvre des protections prévues par le Code civil (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle), il faut considérer avec attention que le besoin de protection n'est pas forcément total ni définitif.

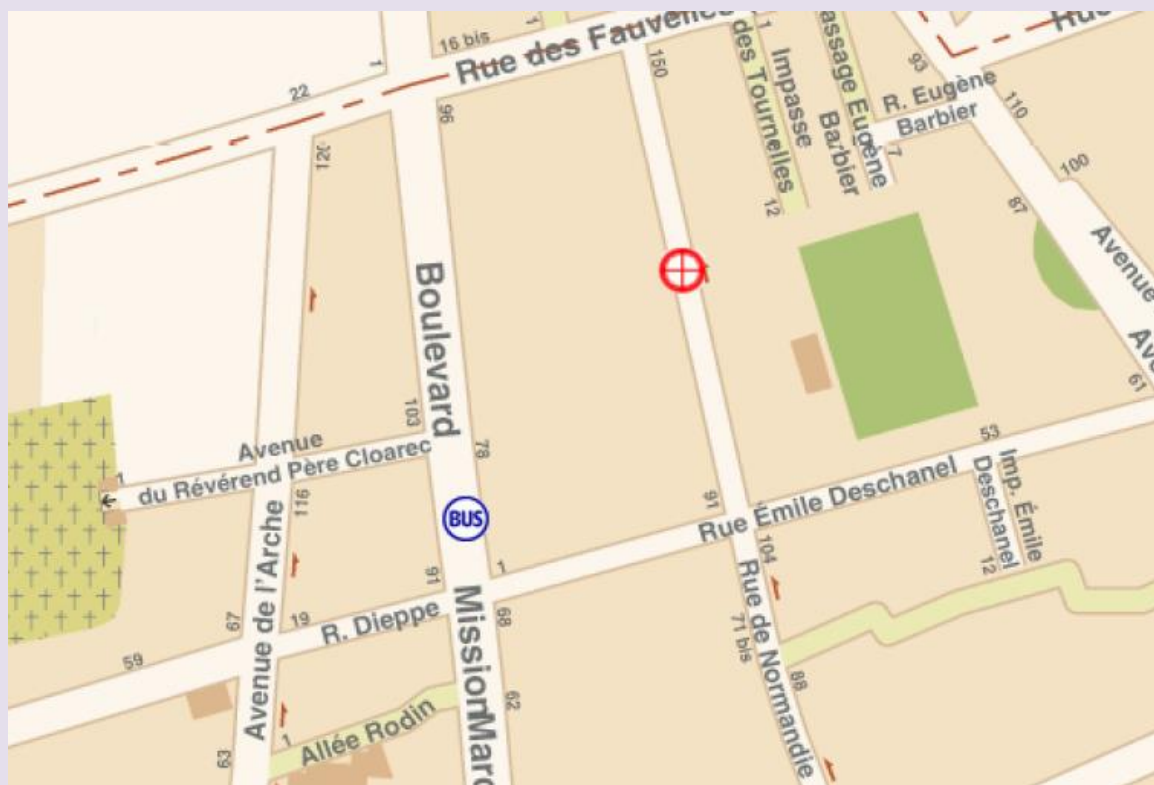
- la personne âgée dépendante protégée doit pouvoir donner son avis chaque fois que cela est nécessaire.

- la dépendance psychique n'exclut pas que la personne âgée puisse exprimer des orientations de vie et doit toujours être informée des actes effectués en son nom.

### **Article 14 - 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. Cette information doit être la plus large possible. L'ignorance aboutit souvent à une exclusion qui ne prend pas en compte les désirs de la personne. L'exclusion peut résulter aussi bien d'une surprotection infantiliste que d'un rejet ou d'un refus de la réponse aux besoins. L'information concerne aussi les actions immédiates possibles. L'éventail des services et institutions capables de répondre aux besoins des personnes âgées dépendantes est trop souvent méconnu, même des professionnels. Faire toucher du doigt la réalité du problème et sa complexité peut être une puissante action de prévention vis à vis de l'exclusion des personnes âgées dépendantes et peut éviter un réflexe démissionnaire de leur part. 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.





Tram T2 : arrêt les Fauvelles

Bus RATP 73 : arrêt Les Fauvelles

Bus RATP 176 : arrêt Place du 8 mai 1945

Navette municipale de Courbevoie : arrêt Cimetière Fauvelles

# A bientôt !

Téléphone : 01.41.16.32.10 / Fax : 01.41.16.07.56

Téléphone d'urgence Services Ménager : 06.21.70.38.44

Téléphone d'urgence Aide à Domicile : 06.14.75.15.72 /  
06.27.43.24.42

E. mail : [elisa.adomiplus@gmail.com](mailto:elisa.adomiplus@gmail.com)

Site : [www.a-domi-plus.fr](http://www.a-domi-plus.fr)

