

Livret d'accueil



Dénomination : **AUTONOMIE DOUCE HEURE**

Statut : EURL au capital de 10 000€

Siège social : 1 Route d'Aiffres - 79000 NIORT

Antenne d'information : 37 Avenue de Lattre de Tassigny - 79400 ST MAIXENT
L'ECOLE

Antenne d'information : 1D rue pasteur - 79270 FRONTENAY ROHAN ROHAN

Numéro FINESS : 79 002 006 9

Bienvenue...

Ce livret d'information est rédigé pour vous, dans le cadre de l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles, ainsi que de la circulaire DGAS / SD 5 n° 2004-138 du 24/03/2004. Il vous permettra de rassembler toutes les informations importantes nous concernant, ainsi que les règles de fonctionnement et nos engagements respectifs.

La communication des documents et données s'effectue dans le respect des lois et réglementation en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne, et selon le cas dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire (circulaire DGAS/SD 5 n°2004-138 du 24/03/2004).

Nos adresses

L'Agence de NIORT est située 1 route d'Aiffres à Niort. Vous pouvez vous garer devant l'agence.

Elle est ouverte tous les jours du lundi au vendredi, de **9h à 12h30 et de 14h à 18h**

Téléphone : **05 49 170 170 (9h-12h30 14h-17h00)**

Nous sommes à votre disposition, sans rendez-vous.

Zones d'intervention : Niort et ses environs dans un rayon de 10km (Aiffres, Aigonnay, Chauray, Coulon, Echiré, La Crèche, Niort, Prahecq, Saint Gelais, Saint Rémy, Sansais, Sciecq, Vouillé.



Agence de NIORT

Nous vous informons que l'agence de Niort est placée sous vidéosurveillance. Les images sont conservées pendant un mois et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le Directeur et par les forces de l'ordre. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter le Directeur.

Notre relais d'information de St MAIXENT est situé 37 avenue de Lattre de Tassigny à SAINT MAIXENT L'ECOLE. Vous pouvez vous garer devant l'agence.

Nous vous accueillons sur rendez-vous le **mardi de 14h30 à 17h30** et le **vendredi de 9h à 12h**.

Téléphone : **05 49 170 171 (9h-12h30 14h-17h30)**

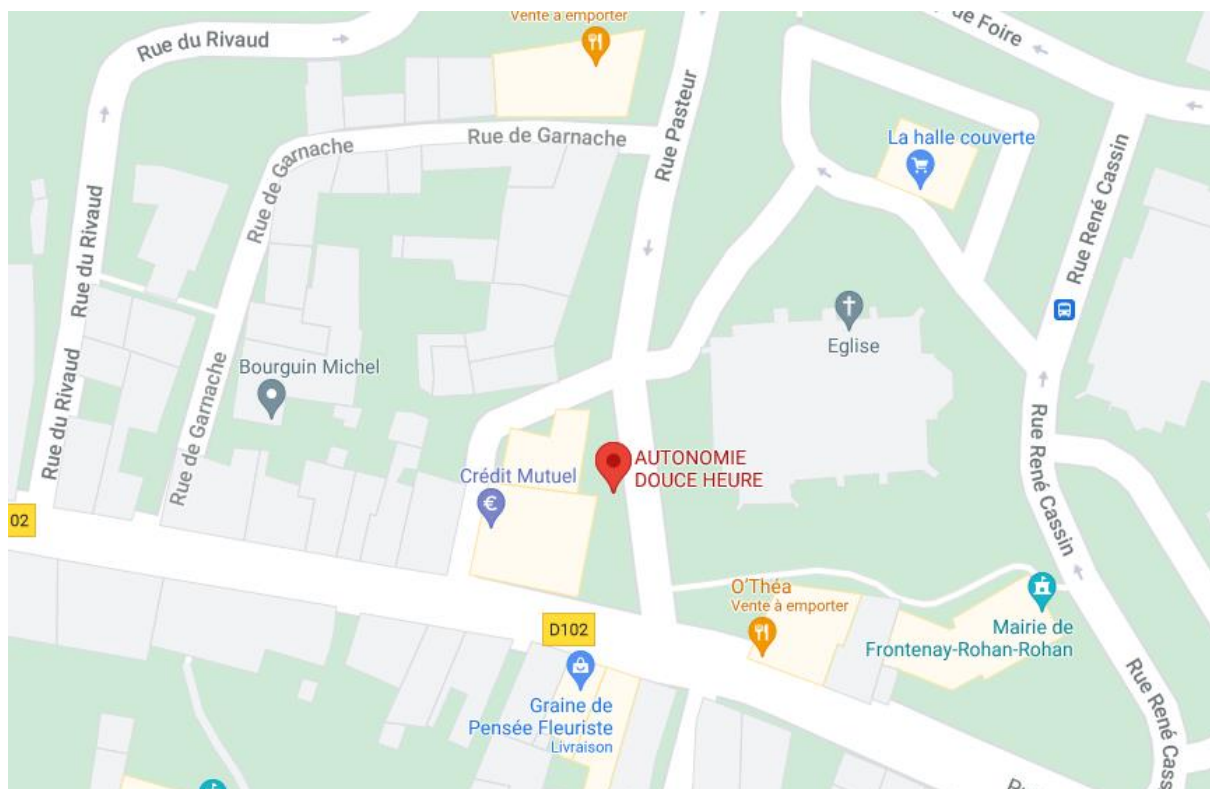
Zones d'intervention : Augé, Azay le brûlé, Cherveux, Exireuil, Francois, Fressines, Nanteuil, Sainte Eanne, Sainte Néomaye, Saint Maixent l'école, Saint Martin de Saint Maixent, Saivres.



Notre relais d'information de Frontenay Rohan Rohan est situé 1D rue Pasteur à FRONTENAY ROHAN ROHAN

Nous vous accueillons sur rendez-vous **le mardi de 9h à 12h et le vendredi de 9h à 12h**. Téléphone : **05 49 170 170**

Zone d'intervention : Amuré, Bessines, Epannes, Fors, Frontenay Rohan Rohan, Juscorps, La Foye Monjault, La Rochénard, Le Bourdet, Magné, Prin Deyrançon, Sansais, St Symphorien, Vallans.



Téléphone de garde en dehors des horaires d'ouverture :

Nous mettons à votre disposition un téléphone de garde, 7 jours sur 7 :

07 77 26 21 82

afin que vous puissiez nous prévenir dès que possible de tout évènement important (hospitalisation, retard d'une auxiliaire, retour à domicile...).

Ce numéro n'est pas un téléphone d'urgence. Nous vous engageons dans ce cas à joindre le SAMU : **15**

Présentation de nos interventions

Notre structure AUTONOMIE DOUCE HEURE a été créée en juin 2011. Elle compte aujourd'hui 80 salariés, pour 430 clients en file active et 5 000 heures de prestations mensuelles.

Nous sommes spécialisés dans l'aide à la personne (prise en charge à domicile de personnes dépendantes ou en situation de Handicap). Nous intervenons aussi auprès de personnes actives souhaitant nous confier l'entretien régulier de leur domicile.

Notre intervention se veut globale, assurant une aide au quotidien sur les gestes essentiels de la vie, un accompagnement de la personne au sein du logement et à l'extérieur, intégrant des solutions de téléassistance et de portage de repas auprès de grands professionnels.

Nous intervenons uniquement en **mode Prestataire**. Nous sommes donc l'employeur de nos salariés en charge de l'encadrement et de l'organisation des interventions à domicile.

Cette caractéristique est pour vous importante. Son coût est un peu plus élevé que si vous étiez vous-même employeur direct en CESU. Cependant, les avantages du mode Prestataires sont nombreux. Il vous permet :

- Une plus grande liberté vis-à-vis du Service puisque vous pouvez à tout moment demander l'arrêt des prestations (avec 1 mois de préavis).
- Une plus grande liberté vis-à-vis du salarié qui intervient puisque vous pouvez demander à changer de salarié si aucune affinité ne se tissait
- Une plus grande liberté vis-à-vis de vos congés et absences puisque vous pouvez suspendre à tout moment vos prestations.

Nous disposons d'un agrément délivré par le préfet nous permettant d'exercer auprès de personnes dépendantes : **AGREMENT SAP / 530887116 délivré le 25/01/2017 par la DIRECCTE Aquitaine Limousin Poitou Charentes (Unité territoriale des Deux Sèvres 4 rue J CUGNOT 79000 NIORT)**.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, notre structure est autorisée sous l'autorité du Conseil Départemental des Deux Sèvres, mail Lucie Aubrac 79000 NIORT, dans le cadre de la loi ASV du 29/12/2015.

Nous disposons de Conventions passées avec les Caisses de retraite CARSAT, MSA et RSI, CNRACL, MGEN.

Nos équipes d'auxiliaires de vie et d'aide ménagères vous accompagnent 7 jours sur 7, 365 jours / an **de 6h30 à 22h00** dans les actes quotidiens de la vie du domicile ou dans l'aide à la personne.

- Aide au lever et au coucher
- Transferts, Aide à la toilette
- Travaux ménagers, courses
- Préparation de repas à domicile

- Accompagnement dans les sorties médicales ou des sorties détentes
- Assistance administrative
- Garde malade

Nous accordons une grande importance à la qualité de nos prestations. Aussi, nous avons obtenu depuis plusieurs années une Certification Qualité exigeante. Cette certification QUALISAP (BUREAU VERITAS) est la garantie pour vous d'un service de qualité constant dans le temps.

Nos engagements

La Charte de Qualité d'AUTONOMIE DOUCE HEURE est notre engagement à vous offrir le meilleur dans votre accompagnement à domicile. Cette Charte a été élaborée en étroite collaboration avec nos équipes. Elle répond aux souhaits exprimés par nos clients.

Charte Qualité Autonomie Douce Heure

Notre métier, votre bien être au quotidien

Nous prenons en compte votre demande sous 24h.

Nos coordinatrices se déplacent chez vous.

Elles établissent un devis gratuit et précis respectant votre projet de vie et vos besoins.

Elles vous laissent le temps de discuter en famille afin de prendre votre décision.

Elles assurent la coordination avec votre médecin, votre infirmière, votre pharmacie.

Nos auxiliaires de vie sont toutes diplômées ou expérimentées.

Elles respectent votre intimité et préservent votre autonomie.

Elles sont accompagnées mensuellement par notre responsable qualité qui s'assure de la qualité de leur travail.

Notre service planning est joignable 7j/7, 365 jours/an.

Nous limitons de façon drastique le nombre d'intervenantes pour respecter votre vie privée.

Nous adaptons dans le temps nos interventions à l'évolution de votre santé.

Nous souhaitons qu'un lien de confiance s'établisse avec notre personnel.

Nous sommes bienveillants et professionnels.

Nous veillons au respect de la confidentialité dans tous nos échanges.

Remplacements, Congés, Vacances

En cas de retard inattendu, de son smartphone professionnel, le salarié vous prévient qu'il sera en retard.

En cas d'empêchement d'effectuer la prestation en semaine, le salarié appelle le bureau, qui cherche immédiatement un remplaçant pour qu'il se rende au domicile. Le week-end et en-dehors des heures d'ouverture, c'est la personne d'astreinte qui est en charge de planifier le remplacement.

Dans tous les cas, vous êtes informé d'un éventuel retard ou d'une absence et du changement de l'intervenant par SMS ou par mail. Si vous n'avez aucun de ces moyens, nous vous appelons.

En cas de congés des salariés, vous êtes averti du changement et pouvez, si vous le souhaitez, annuler la prestation.

Un téléphone de garde est mis à votre disposition. Le numéro est inscrit sur le classeur de liaison qui vous a été fourni. La permanence se fait sur les heures de fermeture du bureau, y compris le midi et le soir après 18h dans la limite des horaires d'intervention prévus.

Organigramme fonctionnel

Rodolphe LELIARD : Directeur

Lydie NOCQUET : Responsable Facturation et comptabilité

Pascale DUBERTRAND Responsable RH et paye

Mathilde COULARDEAU responsable Coordinatrice

Gwendoline CHAIGNEAU Coordinatrice

Sandra POUVREAU responsable qualité

Isabelle RIVAULT accueil et traitement administratif

Damien GOBIN service planning

Marie GABARD service planning

Tarif des prestations

Notre devis est gratuit.

Les passages de notre coordinatrice, de notre animatrice réalisant ses contrôles sont gratuits.

Le détail des tarifs est affiché en agence et communiqué précisément lors du devis.

Nos tarifs évoluent annuellement selon les augmentations fixées par arrêté ministériel.

Vous bénéficiez d'une réduction ou d'un crédit d'impôt de 50 % sur ces sommes versées.

Financements potentiels et démarche à effectuer

Votre centre AUTONOMIE DOUCE HEURE se tient à votre disposition pour vous renseigner sur les aides financières possibles selon votre situation et vous conseiller dans vos démarches.

- **Si vous êtes en situation de handicap et âgé de 20 à 60 ans :**
Vous pouvez avoir droit à la PCH (prestation de compensation du handicap). Il faut retirer un dossier à la maison Départementale des Personnes Handicapées MDPH.
- **Si vous êtes âgé d'au moins 20 ans et atteint d'une incapacité permanente égale ou supérieure à 80%** (ou de 50% à 79% en cas d'impossibilité de trouver un emploi) vous pouvez avoir droit à l'allocation AAH Allocation Adulte Handicapé.
L'AAH est accordée par la CDAPH (commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées). Pour plus de précisions, renseignez vous auprès de la Caisse d'Allocations Familiales CAF de votre département.
- **Si vous êtes retraité et âgé d'au moins 60 ans**, la CARSAT ou votre mutuelle peut éventuellement financer une partie des dépenses liées aux services à la personne.
- **Si vous avez 60 ans ou plus, et si vous êtes de moins en moins autonome**, vous pouvez bénéficier de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie. Elle est attribuée par le Conseil Départemental. Le dossier de demande est disponible dans votre structure AUTONOMIE DOUCE HEURE, au Conseil Départemental, au CLIC (Centre Local d'information et de coordination).

Le Service social de la CRAM Caisse Régionale d'Assurance Maladie peut vous conseiller, vous orienter et vous faire bénéficier d'aides financières adaptées à vos besoins.

Des professionnels spécialisés peuvent se rendre à votre domicile pour évaluer votre degré d'autonomie, recenser vos besoins et établir avec vous votre plan d'aide. Le montant des aides est calculé, après évaluation de vos besoins, en fonction de vos revenus.

Une plus-value importante d'AUTONOMIE DOUCE HEURE : nos coordinatrices

Notre responsable coordinatrice, Mathilde DROCHON est titulaire d'un MASTER II IPHD.

C'est une spécialiste de la dépendance.

Elle se déplace gratuitement sous 24 heures. Elle vous rencontre et vous écoute, vous conseille comme responsable opérationnel du service d'aide à la personne. Vous déterminez ensemble votre projet de vie. Elle rédige systématiquement un devis précis

et vous le laisse pour que vous puissiez sereinement prendre une décision, souvent en famille. A cette occasion, elle vous remet **le livret d'accueil et un modèle de contrat**.

Elle vous **informe des aides financières possibles** et vous indique les démarches à effectuer.

elle vous donne si nécessaire le dossier vierge APA du Conseil Départemental et vous aide à le compléter.

Elle reprend avec vous les différentes informations essentielles du dossier et établit avec votre accord un **Projet Personnalisé**.

Spécialiste de la dépendance, elle veillera à inscrire nos interventions au sein des passages des autres professionnels de santé. En étroite collaboration, elle leur communique avec votre accord toute information nécessaire à leur travail pour une meilleure prise en charge globale.

Vous bénéficiez d'un suivi individualisé par notre coordinatrice tout au long de votre prise en charge. Elle adaptera, avec votre accord la durée et la fréquence de nos passages selon vos besoins.

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

Dès le retour à notre agence du devis signé, nous établissons **un contrat (conditions générales et particulières)** reprenant strictement les informations du devis que vous avez validé avec notre infirmier coordinateur.

Vous nous adresserez au plus vite une copie de votre carte d'identité et de votre notification (APA, CARSAT, MDPH) en cours pour constituer votre dossier. Avec votre accord, nous vous proposons de prendre une copie de ces documents lors de votre entretien avec notre infirmier coordinateur

Si les prestations doivent débiter avant la fin du délai de rétractation de 14 jours à partir du jour de la commande, nous vous demanderons de compléter le **FORMULAIRE DE DEMANDE D'EXECUTION DE LA PRESTATION AVANT LA FIN DU DELAI DE RETRACTATION.** Article L. 121-21-5 du Code de la Consommation. Le commencement de la prestation ne l'empêche nullement d'exercer son droit de rétractation de quatorze jours à partir du jour de la commande.

Le client qui exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans les conditions particulières.

Conditions de facturation des prestations et résiliation

La facturation est établie mensuellement sur la base des pointages réalisés avec les smartphones de nos intervenants. Elle est effectuée dans les premiers jours du mois suivant. Le paiement se fait par prélèvement, virement, CESU à réception de la facture.

Toutes nos prestations ouvrent droit à une déduction ou un crédit d'impôts de 50%. Si vous ne payez pas d'impôts, l'Etat vous reverse cette somme.

Toutes les prestations non décommandées, dans un délai inférieur à 48h, selon les Conditions générales du contrat, sont dues.

La demande de résiliation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à notre siège (AUTONOMIE DOUCE HEURE 1 route d'Aiffres 79000 NIORT) moyennant le respect d'un préavis d'UN mois. Au cours de la période de préavis, les prestations prévues au contrat seront exécutées par le Prestataire et facturées par ce dernier au Bénéficiaire ou son représentant

Compétence et qualification des intervenants

Notre personnel est qualifié.

Au-delà de leur diplôme adapté au type de prestations (Auxiliaire de vie sociale, Assistante de vie) ou de leur expérience (trois ans d'expérience), notre évaluatrice informe nos intervenants des spécificités de l'intervention en formant le cas échéant aux maladies dégénératives de type Alzheimer et maladies apparentées, Parkinson, Sclérose en plaque.

Quand la situation nécessite des aménagements liés à des transferts, nous mettons en place un matériel adapté (lève-malade, Verticalisateur, planche de transfert...), en assurant la formation sur les conditions et les bonnes techniques d'utilisation.

Nos animatrices accompagnent les auxiliaires lors de démarrages complexes afin de s'assurer du bon déroulement de ceux-ci.

Règles déontologiques du secteur

Le Bénéficiaire s'engage à laisser à l'Intervenant le libre accès à son domicile. Pour la bonne exécution des prestations qui le nécessitent, le Bénéficiaire s'engage à mettre à disposition de l'Intervenant le matériel (balais, aspirateur en bon fonctionnement, ...) et les consommables (produits d'entretien, eau, électricité, ...) nécessaire à la bonne exécution de son travail. Cette liste n'est pas limitative.

Le Bénéficiaire s'engage à ne pas inciter ou faire démissionner l'Intervenant, ou l'embaucher directement, après rupture des présentes.

Le bénéficiaire s'engage à recevoir nos intervenants, quel que soit leur sexe, leur âge, leur origine ethnique, leur religion ou leurs orientations affectives.

L'Intervenant réalise sa prestation sous l'autorité et la responsabilité du Prestataire. Tout retard ou absence de l'Intervenant doit être signalé au Prestataire dans les plus brefs délais. L'Intervenant est identifié, notamment par un badge.

L'Intervenant est informé des besoins spécifiques au Bénéficiaire. Il doit respecter la confidentialité des informations reçues et l'Intimité du Bénéficiaire.

Les Intervenants ne peuvent intervenir au lieu et place des professionnels de santé compétents.

L'Intervenant ne doit pas participer à des jeux de hasard avec le Bénéficiaire et ne doit pas demander ou recevoir de sommes d'argent ou objet de quelque valeur que ce soit du Bénéficiaire.

L'Intervenant ne peut utiliser le téléphone ou moyens de télécommunication appartenant au Bénéficiaire, sauf en cas d'urgence ou à sa demande expresse.

L'intervenant respecte la vie privée et l'intimité du bénéficiaire.

Nous nous engageons à ne jamais vous proposer une offre de service abusive.

Gestion des Plannings

Nos responsables planning mettent tout en œuvre pour vous aider de façon conviviale, dans le respect de votre intimité et de votre autonomie.

Lorsque nous créons vos plannings, nous veillons à limiter de façon drastique le nombre d'intervenants afin qu'une relation de confiance se crée progressivement entre vous et notre personnel. Réactifs, ils adaptent le nombre et le temps d'intervention selon vos besoins, en accord avec vous-même et notre coordinatrice.

Un imprévu : nos responsables planning vous appellent en cas de modification de votre planning. Tout est mis en œuvre, 7 jours sur 7, pour que nous intervenions normalement.

Vous pouvez nous joindre 7j/7 sur notre téléphone de garde, en dehors des horaires d'ouverture pour nous prévenir de modification à apporter à votre planning.

Lorsque l'absence du bénéficiaire dépasse 4 semaines, son créneau horaire est libéré. A son retour, un nouveau créneau horaire lui est proposé en fonction des disponibilités.

Un service internet novateur

Lors de votre adhésion, nous vous communiquons un accès à **un service extranet** qui vous permet en temps réel de visualiser votre planning sur votre ordinateur ou votre smartphone.

Vous pouvez librement communiquer cet accès à votre famille qui accèdera elle aussi à vos plannings de chez elles.

Les modes d'évaluation de la situation des clients et de son suivi périodique

Nos assistantes planning vous appellent dans la première semaine d'intervention pour s'assurer que notre intervention s'est bien déroulée.

Nos animatrices contrôlent **tous les mois** la qualité du travail de chacune de nos auxiliaires et aide ménagères lors d'une visite imprévue.

Nos animatrices vous téléphonent ou vous rencontrent **une fois par trimestre** pour s'assurer que notre travail est à la hauteur de nos engagements et de vos attentes.

Libre accès aux informations de son dossier

Le bénéficiaire ou son représentant légal est libre de consulter les éléments contenus dans son dossier.

Modalité d'expression des clients au travers d'enquête de satisfaction

Nous vous adressons **une fois par semestre** un questionnaire de satisfaction, indispensable pour le contrôle de la qualité.

Une large place vous est donnée pour communiquer vos joies et contrariétés. Nous vous rappellerons à la suite de ce questionnaire si vous nous avez indiqué votre nom sur celui-ci.

Les modalités de coordination entre les différents intervenants

Notre coordinatrice assure le lien entre les différents acteurs, internes et externes.

L'animatrice assure le lien entre les intervenantes et permet les ajustements au sein d'une équipe.

Nous mettons à votre disposition **un classeur de liaison**. Il récapitule toutes les informations utiles pour la réalisation des prestations et favorise la coordination entre les différents intervenants. Il est utilisable par vous-même, votre famille, le personnel d'AUTONOMIE DOUCE HEURE, et les professionnels appelés à intervenir auprès de vous. Ce n'est pas un dossier médical.

Au dos de celui-ci figure le numéro du téléphone de garde.

Recours possibles en cas de litiges

Vous trouverez en dernière page l'arrêté N°2015 établi conjointement entre l'ARS, Le Conseil Départemental et la Préfecture des Deux Sèvres.

Celui-ci fixe la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L311-5 du code de l'action sociale et des familles pour notre Département pour vous aider en cas de litige.

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige. AUTONOMIE DOUCE HEURE désigne **l'Association Nationale de la Médiation** afin d'apporter une réponse de qualité (Numéro du siège : 01 46 81 20 95).

Vous pouvez contacter le délégué régional Hugues LINYER au 06 83 69 11 71 ou au 05 46 09 13 02.

En cas de litige, il sera fait application des dispositions légales en matière d'attribution de compétence, étant rappelé qu'aucune clause attributive de compétence ne peut être prévue, du fait de la conclusion du Contrat de Prestation, dans le cadre d'un démarchage à domicile.

Enfin, le Bénéficiaire dispose d'un droit de recours dans les conditions légales, auprès de la DIRRECTE, la DDPP (direction départementale de la protection des personnes) ou la DDCSPP (direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations.)

Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé (GAARS)

Si, au cours de votre parcours de soins, vous avez rencontré des difficultés avec : un service public, un service ou établissement médico-social, un établissement de soins, un professionnel de santé, ou un service d'aide à domicile, et que vous ne connaissez pas les démarches pour déposer une réclamation vous pouvez vous adresser au Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé (GAARS).

L'équipe du Guichet vous écoute, vous informe, vous oriente et vous accompagne, du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00 au 05.49.04.76.38 et par mail : gaars@udaf79.asso.fr.

Elle vous accueille au 171 avenue de Nantes à Niort ou sur rendez-vous à Bressuire, Melle, Parthenay, Saint-Maixent, Thouars ou autre lieu.

Autonomie douce heure a ouvert une adresse mail spécifique à vos réclamations traitées par la Direction : reclamation@autonomie-dh.fr

Toute réclamation fait l'objet d'une réponse sous 3 jours. Si nous ne sommes pas en mesure de vous répondre sous 3 jours, nous vous informons de la prise en compte de votre réclamation sous les mêmes délais.

Annexe 1 : liste des documents remis

- Flyer de présentation présentant notre offre de service
- Livret d'accueil comprenant en annexe :
 - o La chartes des droits et libertés de la personne prise en charge
 - o La liste des personnes qualifiées établie par le préfet en cas de litige
 - o Le règlement de fonctionnement
- Contrat type (Conditions Générales et Particulières)
- Devis
- Contrat (Conditions Générales et Particulières)
- Le questionnaire satisfaction de mise en place

Le classeur de liaison est déposé à votre domicile lors de la première intervention.

Annexe 2 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

J.O n° 234 du 9 octobre 2003

Article 1^{er} : Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination 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 demandé 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 oeuvrant 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 oeuvre 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.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Article L311-7 du CASF

1) Fonctionnement du service d'Aide à domicile

Missions du service

Aider les personnes âgées et handicapées dans les gestes de la vie quotidienne par l'intervention d'une aide à domicile qualifiée
Favoriser le bien-être de la personne en améliorant les conditions de vie, d'hygiène et de sécurité au domicile de la personne
Lutter contre l'isolement, sauvegarder le lien social

Territoire d'intervention

Nous intervenons sur l'axe Niort - La crèche - Saint Maixent l'école dans un rayon de 10 kilomètres autour de ces trois villes.

Horaires

Le service administratif, situé 1 route d'Aiffres à Niort fonctionne de 9h à 12h30 et de 14h à 18h, du lundi au vendredi. Il est joignable au 05 49 170 170 de 9h à 12h30 et de 14h à 17h00.

En dehors des horaires de bureau, un répondeur est à disposition des usagers. Les messages sont traités pendant les horaires d'ouverture du service.

Les prestations sont réparties entre 6h30 et 22 heures, 7 jours sur 7.

Organisation du service

Pour bénéficier de cette prestation, il est nécessaire de constituer un dossier administratif.

Une évaluation des besoins est effectuée au domicile lors de son élaboration par notre coordinatrice. Par la suite, un suivi régulier permettra d'adapter la prestation et d'en contrôler la qualité.

Le bénéficiaire a le droit à un service honnête, respectueux et bienveillant. Dans le cas contraire, il adressera ses observations ou réclamations au Directeur de la structure AUTONOMIE DOUCE HEURE.

Le bénéficiaire a le droit d'accéder à son dossier s'il désire le consulter. Il lui suffit d'en faire la demande au service. Pour vous assurer le meilleur service, notre centre est informatisé. Ainsi, les données concernant le bénéficiaire font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6

janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Conformément à cette loi, le bénéficiaire ou son représentant bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne. Les données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel de la structure AUTONOMIE DOUCE HEURE. Le bénéficiaire a droit à tout moment de s'opposer à l'échange et au partage des informations le concernant en le faisant savoir à la Direction de la structure AUTONOMIE DOUCE HEURE.

Le conseil de la vie sociale, conformément à l'article L311-6 du code l'action sociale et des familles, est constitué sous forme d'un questionnaire de satisfaction semestriel envoyé à tous les clients du centre AUTONOMIE DOUCE HEURE dont les résultats sont analysés par la Direction qui s'engage à mettre en place des actions correctives, si besoin.

En cas de conflit non résolu avec la société AUTONOMIE DOUCE HEURE, le bénéficiaire peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L311-5 du code de l'action sociale et des familles. Cette liste est annexée au présent livret.

2) Rôle de l'aide à domicile

Ses tâches :

- Entretien courant des pièces à vivre (cuisine, salle de bain, toilette, séjour, chambre)
- A l'aide des courses en tenant compte du budget des bénéficiaires et des quantités demandées
- A la préparation des repas
- A la vérification des dates de péremption des produits de consommation dans les réfrigérateurs et dans les placards,
- A l'aide aux démarches administratives
- A faciliter le maintien du lien social
- A l'accompagnement à l'extérieur
- A aider aux transferts et à la toilette partielle
- A rappeler la prise du traitement préparé par l'infirmier

Pour l'entretien du logement, la personne âgée doit mettre à la disposition de l'aide à domicile les produits suivants :

- Javel
- Produit pour le sol, dégraissant
- Produits pour les vitres
- Lessive
- Serpillière, éponge
- Balai, balai brosse, seau

- Aspirateur
- Escabeau stable (n'excédant pas 3 marches)
- Accès à un point d'eau chaude

Le gros nettoyage tel que les exemples suivants ne fait pas partie des missions de l'aide à domicile :

- **Lessivage des murs**
- **Nettoyage des caves, des balcons, des greniers, des garages, des volets, des lustres**
- **Démontage, remontage des appareils électroménagers**
- **Lavage à la main de grandes pièces de linge**

Pour la literie, le retournement du matelas est effectué deux fois par an (été et hiver). Il est conseillé qu'une aide soit apportée par le bénéficiaire ou un membre de sa famille.

L'aide à domicile ne doit pas :

- Utiliser une carte bleue à la place du bénéficiaire, une carte de paiement de grandes surfaces ou un chèque en blanc remis à l'aide à domicile pour faire les courses
- Accepter de l'argent, des valeurs ou des objets en dépôt
- Boire des boissons alcoolisées ou consommer de la drogue
- Fumer chez le bénéficiaire ou prendre des pauses à cet effet
- Amener son enfant, tout autre personne ou son animal de compagnie sur son lieu de travail
- Préparer et donner une prescription médicale
- Apporter son linge à son domicile pour le nettoyer
- Déplacer des meubles lourds

3) Organisation de l'intervention

La mise en place de l'intervention fait l'objet d'un contrat entre le bénéficiaire et la structure.

Le contrat définit les objectifs de la prestation qui sont réactualisés chaque année.

Toute modification du contrat fait l'objet d'un avenant.

L'aide à domicile présente au bénéficiaire son badge. Elle doit obligatoirement porter sa blouse et utiliser des gants.

Le planning proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'aide à domicile.

Il est nécessaire d'appeler le service planning pour toute modification. En « parler » à l'auxiliaire ne peut pas être considéré comme une information transmise.

En cas de conflit, l'aide à domicile doit immédiatement appeler le Service. Si l'aide à domicile est en danger, elle quitte son poste immédiatement et va directement au

Bureau. Les faits de violence sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Une réunion de travail est organisée tous les mois pendant les heures de travail.

L'aide à domicile pointe à l'arrivée et au départ avec son smartphone à chaque prestation et bénéficiaire.

La prise en charge est un accord nominatif, individuel et personnalisé. Le conjoint ne bénéficie pas de l'aide.

L'aide apportée au domicile ne prend pas en compte les autres personnes du foyer (entretien du linge, vaisselle...)

Si l'aide à domicile casse ou détériore un objet, dans le cadre de son activité, la structure prend en charge le remplacement de l'objet après évaluation du service. Il est nécessaire de fournir une facture acquittée.

Les factures des prestations sont adressées à l'usager chaque mois et doivent être acquittées mensuellement. Les retards font l'objet de relance puis transmission à Maître TOURNADE, huissier à Niort.

Si votre aide à domicile effectue des trajets en véhicule « de votre domicile à votre domicile » pour effectuer vos courses, il vous sera facturé une indemnité kilométrique de 0.35€/km. L'auxiliaire vous fera valider sur son smartphone les kilomètres parcourus, qui seront intégrés à votre facture.

4) Droits et obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire a le droit (article L 311-3 CASF) :

- Au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité
- Au respect du culte religieux
- Au libre choix entre prestations adaptées
- A une prise en charge individuelle de qualité, favorisant son autonomie, adaptée à son âge et respectant son consentement
- A la confidentialité des informations le concernant
- A l'accès à toute information relative à sa prise en charge
- A une information sur ses droits et aux recours possibles dans le cadre de sa prestation
- A une participation directe a la conception et a la mise en œuvre de son projet de vie dans le cadre du contrat individuel de prise en charge.

Les obligations du bénéficiaire :

Le bénéficiaire ne doit en aucun faire preuve de discrimination raciale ou fondée sur l'âge envers le personnel du service.

Si le bénéficiaire est dans l'incapacité d'accompagner l'aide à domicile pour effectuer les courses, il doit lui remettre la liste des courses et des espèces. La fiche « remise d'espèces » doit être utilisée à cet effet.

L'aide à domicile est tenue de rapporter la facture et la monnaie qu'elle vérifie avec le bénéficiaire. La fiche « remise d'espèces » est signée avec le bénéficiaire.

Le bénéficiaire doit éviter de faire supporter un tabagisme passif, nuisible pour la santé et faire usage de drogues illicites en présence de l'aide à domicile.

En cas de présence d'animaux domestiques, le bénéficiaire doit veiller à ce qu'il n'y ait aucun risque pour l'aide à domicile. Le bénéficiaire doit prendre ses dispositions pour que la prestation s'effectue dans de bonnes conditions.

Le bénéficiaire s'abstient de tout fait de violence à l'égard de l'aide à domicile. Dans le cas contraire, il s'expose à des poursuites pénales.

5) Absence du bénéficiaire ou de l'aide à domicile

Absence du bénéficiaire

En cas d'absence du bénéficiaire pour motifs divers, le service doit être prévenu au plus tard 48 heures avant. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées.

Dans le cas d'absence non justifiée, ou de refus de recevoir l'aide à domicile, les heures sont intégralement facturées sans participation de l'organisme finançant la prise en charge.

Lors du retour à domicile, il y a lieu d'avertir le service dès que possible pour la remise en place de l'aide. Cette démarche est faite par le bénéficiaire ou la famille.

Si le service n'est pas informé de l'absence d'un bénéficiaire alors qu'une aide à domicile se présente, après avoir tenté de joindre la famille ou les autres personnes identifiées en tant que personnes à prévenir et cela sans succès, les services d'urgence sont appelés. Les frais matériels de cette intervention sont à la charge du bénéficiaire.

Absence de l'aide à domicile

En cas d'absence de l'aide à domicile, le service prévient le bénéficiaire et met tout en oeuvre pour assurer le remplacement dans la journée si notre passage est nécessaire. En cas de ménage, le remplacement pourra se faire dans les jours suivants. Ce remplacement ne s'effectue pas obligatoirement aux mêmes heures.

En fonction des conditions climatiques, l'intervention pourra être décalée dans le temps, voire annulée en cas de conditions difficiles.

6) Fin de prestations

L'intervention de l'aide à domicile s'arrête :

- Au décès du bénéficiaire
- A son entrée en EPHAD
- A la résiliation du contrat avec un préavis d'un mois. La résiliation peut être à l'initiative du bénéficiaire ou de la structure
- A l'initiative de la structure avec effet immédiat en cas de mise en danger du salarié
- En cas de non-paiement des factures après relances. Tout dossier est alors transmis à Maître TOURNADE, huissier de justice à Niort pour recouvrement.

7) Bientraitance

La personne aidée est notre client. Sa participation et son consentement sont systématiquement recherchés, néanmoins, les familles sont des partenaires clé dans l'accompagnement de nos clients à domicile. C'est le plus souvent elles qui font appels à nos services, leurs attentes sont recueillies au moment de l'évaluation des besoins, nous nous efforçons également de définir les modalités d'intervention de chacun auprès du client afin de faciliter la coordination et la cohérence de l'accompagnement.

Tous les clients sont informés de la possibilité qu'ils ont de désigner une personne de confiance pour les soutenir dans leur relation avec notre entreprise. L'ensemble des documents par la réglementation sur cette question leur sont remis.

Les professionnels sont attentifs à créer un cadre facilitant une expression différenciée des attentes : de la personne aidée, des proches, du représentant légal. Et à respecter le mode de relation que le client a vis-à-vis de ses proches (refus de contact dû à des histoires familiale « chargées », etc.)

Lorsque des mesures de protection juridique ont été mises en place, nous conservons systématiquement une copie du jugement dans le dossier du client afin de s'assurer que les aidants ou tutelle reste bien dans le périmètre de décision qui leur a été attribué.

Dans le cadre de l'accompagnement opérationnel, les aidants peuvent être intégrés au projet individualisé de la personne aidée, un part non négligeable de l'aide étant souvent apportés par eux.

Les professionnels de notre entreprise ont également un rôle de repérage des situations d'épuisement des aidants. Dès que nécessaire nous les accompagnons à accepter du soutien qu'il soit moral (café des aidants, etc.) ou physique (droit au répit, accueil de jour, etc.).

Annexe 4 :



ARRÊTÉ N° 014

Fixant la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles pour le département des Deux-Sèvres

**Le Préfet des Deux-Sèvres,
Le Directeur Général de l'Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine,
Le Président du Conseil départemental des Deux-Sèvres,**

Vu le code de l'action sociale et des familles, et notamment son article L 311-5 ;

Vu la loi n°2002-02 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

Considérant la possibilité pour toute personne prise en charge par un établissement ou service social ou médico-social, ou son représentant légal, de pouvoir faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie ;

Sur propositions conjointes du directeur général des services départementaux des Deux-Sèvres, du Directeur de la Délégation Départementale des Deux-Sèvres de l'ARS Nouvelle-Aquitaine et du secrétaire général de la Préfecture des Deux-Sèvres ;

ARRÊTÉ

Article 1 : La liste des personnes qualifiées prévue à l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles pour le département des Deux-Sèvres est arrêtée comme suit :

Prénom/Nom	Champ d'intervention	Secteur géographique	Coordonnées
Jean-Louis LOBSTEIN	Personnes âgées/ Personnes handicapées	Département	Tél : 06.31.06.57.57 Mail : jlobstein@hotmail.fr
Bruno MARCHAND	Personnes âgées/ personnes handicapées	Département	Tél : 06.73.74.62.30 Mail : marchand.bruno@ozone.net
René PERON	Personnes âgées/ personnes handicapées	Sud Deux-Sèvres	Tél : 06.38.44.28.28 Mail : rr.peron@laposte.net
Lucette ROUX	Personnes âgées/ personnes handicapées	Nord Deux-Sèvres	Tél : 06.11.97.12.50 Mail : rouxlucette@sfr.fr
Françoise TALBOT	Personnes âgées/ personnes handicapées	Département	Tél : 06.82.36.56.66 Mail : talbot_f2@orange.fr

Article 2 : Le présent arrêté sera annexé au livret d'accueil prévu à l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles de chaque établissement ou service social ou médico-social du département des Deux-Sèvres.

Article 3 : Les recours dirigés contre le présent arrêté peuvent être portés devant le tribunal administratif de Poitiers dans un délai de deux mois à compter de sa publication au recueil des actes administratifs.

Article 4 : Le secrétaire général de la préfecture des Deux-Sèvres, le directeur de la Délégation Départementale des Deux-Sèvres de l'ARS Nouvelle-Aquitaine et le directeur général des services du Conseil départemental, sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié aux personnes qualifiées et publié au recueil des actes administratifs des Deux-Sèvres.

**Le Préfet
des Deux-Sèvres**



Isabelle DAVID

**Le Directeur général
de l'Agence Régionale de
Santé Nouvelle-Aquitaine**



Michel LAFORCADE

**Le Président
du Conseil Départemental
des Deux-Sèvres**



Gilbert FAVREAU

03 JUIN 2019

Annexe 5 : Désignation de la personne de confiance (article D 311-0-4 du code de l'action sociale et des familles)

Annexe 5.1

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

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

- Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement :
- La personne de confiance peut si vous le souhaitez :
- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie facultative

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

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

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui non

Fait à _____, le

Signature :

Cosignature de la personne de confiance :

Annexe 5.4

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

Cas particulier

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

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

Témoin 1 :	Témoin 2 :
Je soussigné (e)	Je soussigné (e)
Nom et prénom :	Nom et prénom :
Qualité (lien avec la personne) :	Qualité (lien avec la personne) :
atteste que la désignation de :	atteste que la désignation de :
Nom et prénom :	Nom et prénom :
Comme personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :	Comme personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :
Nom et prénom :	Nom et prénom :
Fait à	Fait à
le	le
Signature du témoin :	Signature du témoin :
Cosignature de la personne de confiance :	Cosignature de la personne de confiance :
Partie facultative	Partie facultative

<p>Je soussigné (e)</p> <p>Nom et prénom :</p> <p>atteste également que :</p> <p>Nom et prénom :</p> <p><input type="checkbox"/> a également indiqué expressément qu'elle exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p> <p>Fait à</p> <p>le</p> <p>Signature du témoin :</p> <p>Cosignature de la personne de confiance :</p>	<p>Je soussigné (e)</p> <p>Nom et prénom :</p> <p>atteste également que :</p> <p>Nom et prénom :</p> <p><input type="checkbox"/> a également indiqué expressément qu'elle exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p> <p>Fait à</p> <p>le</p> <p>Signature du témoin :</p> <p>Cosignature de la personne de confiance :</p>
---	---

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

<p>Témoin 1 :</p> <p>Je soussigné (e)</p> <p>Nom et prénom :</p> <p>Qualité (lien avec la personne) :</p> <p>atteste que :</p> <p>Nom et prénom :</p>	<p>Témoin 2 :</p> <p>Je soussigné (e)</p> <p>Nom et prénom :</p> <p>Qualité (lien avec la personne) :</p> <p>atteste que :</p> <p>Nom et prénom :</p>
---	---

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

Annexe 5.5

Attestation relative à l'information sur la personne de confiance

Je soussigné (e)

Nom et prénom : Mathilde DROCHON

Fonctions dans l'établissement : coordinatrice

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

Nom et prénom :

Né (e) le à

Attestation signée à _____, le

Signature du directeur ou de son représentant :

Cosignature de la personne accueillie :

Le traitement des données personnelles ou RGPD

Qu'est-ce-que le RGPD ?

Le RGPD (Règlement général sur la protection des données) du 27 avril 2016 est un acte législatif européen relatif à la sécurité sur les réseaux informatiques, applicable au **25 Mai 2018**.

Son objectif est d'assurer la protection des données à caractère personnel des citoyens européens : salariés, candidats à un emploi, clients, prospects, fournisseurs, partenaires commerciaux, patients, etc...

Il s'agit notamment de :

- Lutter contre le vol de données personnelles via internet et les réseaux informatiques : détournement d'adresses mail, diffusion de fichiers malicieux, vol de coordonnées bancaires, rançon-logiciels, vol de cookies de navigation, etc... ;
- Renforcer le droit des personnes et leur donner un contrôle sur leurs données personnelles ;
- Responsabiliser les entreprises et professionnels ;
- Augmenter la coopération entre les autorités protectrices de données personnelles au sein de l'Union Européenne. En France, cette autorité est la CNIL.

Quelles sont les données personnelles protégées et à protéger ?

Il s'agit de l'ensemble des données personnelles permettant d'identifier de manière directe ou indirecte une personne et figurant dans des fichiers numériques :

- Noms, prénoms ;
- Adresses ;
- Numéros de téléphone ;
- Numéros de permis de conduire ;
- Numéros de compte bancaire ;
- Numéros de sécurité sociale ;
- Situations familiales ;
- Etats de santé : maladie, handicap, grossesse, etc... ;
- Photocopies ou scans de cartes d'identité, passeports, permis de conduire, cartes grises, cartes vitales, etc...
- Justificatifs de domicile ;
- Revenus ;
- Identifiants, codes d'accès, mots de passe ;
- Adresses IP ;
- Données biométriques ;
- Données de géolocalisation ;
- Enregistrements vidéo de caméras ;
- Parcours professionnels ;
- Etc...

Ces données sont saisies par l'entreprise et stockées dans le logiciel métier DOMINO en toute sécurité sur leur cloud.
Leurs traitements sont consignés dans le registre des traitements des données personnelles de l'entreprise.

Quels sont vos droits en tant que client ?

Que ce soit dans le cadre de l'établissement d'un devis puis d'un contrat, nous sommes amenés à traiter vos données personnelles, et ce de manière constante et régulière : identité, adresse, numéro de téléphone, numéro de sécurité sociale, état de santé, situation familiale, RIB, etc...

- **Votre droit à l'information :**

Vous êtes informé des raisons pour lesquelles nous collectons vos données personnelles, des destinataires de vos données, et de la durée pendant laquelle nous conservons vos données :

Afin d'établir votre devis, nous vous avons demandé quelques informations personnelles (adresse, téléphone, mail, nom du conjoint, noms et téléphones de la famille, aides financières extérieures (APA, CARSAT....) et des informations sur vos habitudes de vie afin d'adapter notre plan d'aide.

Nous avons repris ces informations pour établir votre contrat puis monter votre planning.

Ces informations sont conservées pendant toute la durée de votre contrat et durant 3 ans après votre départ de notre structure.

Dans notre entreprise, la personne responsable du traitement des données personnelles est le Directeur rodolphe LELIARD

- **Votre droit d'accès :**

Vous avez accès, à tout moment, à l'ensemble de vos données personnelles. Vous pouvez demander à les consulter.

- **Votre droit de rectification :**

Vous pouvez, à tout moment, demander à ce que vos données personnelles éventuellement inexactes ou incomplètes soient corrigées ou complétées.

- **Votre droit à l'oubli :**

Vos données personnelles sont conservées pendant une durée déterminée et limitée. Au-delà de cette durée, vos données sont effacées.

- **Votre droit à la limitation :**

La collecte de vos données personnelles répond nécessairement à un ou plusieurs motifs légitimes mentionnés dans le registre de traitement des données de l'entreprise.

- **Votre droit d'opposition et à la non-utilisation :**

Vous pouvez demander à ce que certaines de vos données personnelles ne soient pas collectées et / ou à ce que certaines de vos données collectées ne soient pas utilisées, à condition toutefois que cela n'ait pas d'incidence sur le bon fonctionnement de l'entreprise.

- **Votre droit à la portabilité :**

Vous pouvez, à tout moment, obtenir vos données personnelles collectées et les réutiliser pour les transmettre à un tiers (réseau social, fournisseur d'accès internet, site de streaming, autre employeur, etc...).

Dès lors que vous nous présenterez une demande, nous vous répondrons dans le délai d'un mois à compter de la réception de celle-ci.

Pour plus d'informations sur vos droits et obligations en la matière, nous restons à votre disposition.

Rodolphe LELIARD
Directeur