



LIVRET D'ACCUEIL

Aide & Assistance Aux Personnes

Le Parc Sainte Odile
115, Rue du Pré aux Clercs
34090 MONTPELLIER



Horaires d'ouverture des bureaux :

Du lundi au vendredi de 09H30 à 12H30 et de 14H00 à 18H00
le samedi de 09H30 à 12H00



Mail: contact@3ap-aideadomicile.fr

Site: <http://www.3ap-aideadomicile.fr>

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

QUI SOMMES-NOUS ?

Crée en 2010, **3AP** est une entreprise régionale et indépendante.

Les 3 cogérants ont tenu, dès la création, à cette indépendance afin de pouvoir vous offrir un service de qualité, qui s'adapte réellement à vos besoins.

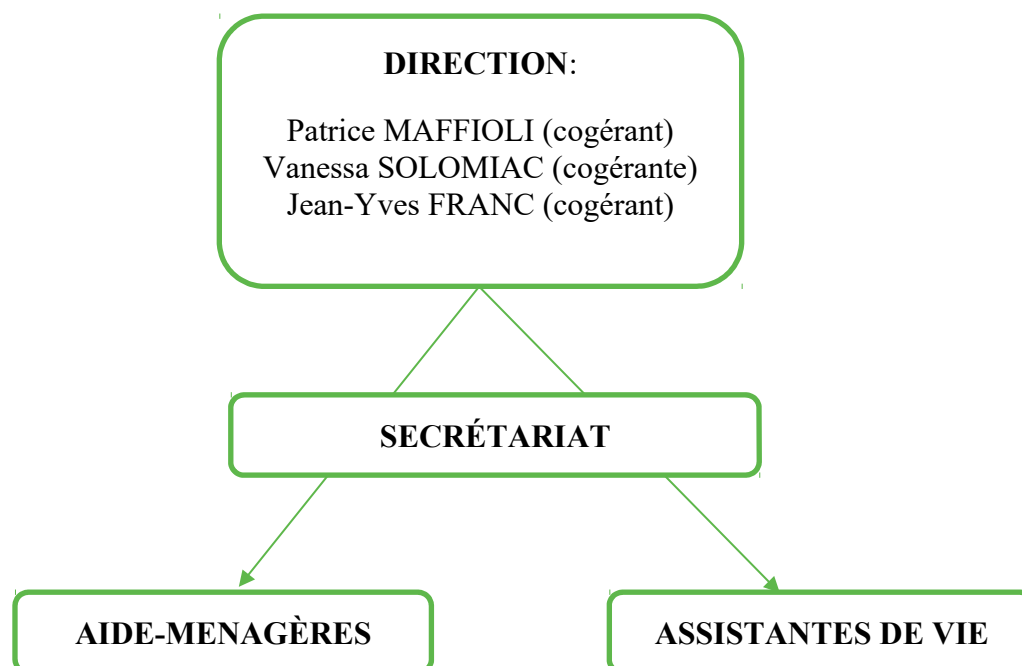
La connaissance des principales pathologies et traitements des cogérants assure à nos bénéficiaires les plus fragiles une compréhension et une adaptabilité optimales.

La taille humaine de **3AP** nous permet d'être au plus proche de nos bénéficiaires. En faisant appel à nos services, vous aurez un interlocuteur privilégié qui connaîtra votre dossier et vos besoins.

VOS INTERLOCUTEURS

Nous tenons, chez **3AP**, à maintenir l'organisation administrative la plus fluide possible pour nos bénéficiaires.

Notre organisation se présente ainsi :



QUELS SONT LES AGREMENTS DE 3AP ?

Depuis l'entrée en vigueur de la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV), certaines activités nécessitent soit une déclaration, soit un agrément, soit une autorisation.

3AP propose des services déclarés, des services avec agrément, et des services autorisés.

En effet, bénéficiaire d'un agrément délivré le 15/04/2015, **3AP** est réputée autorisée.

Cet agrément a été délivré par le préfet de l'Hérault, sur proposition de la DIRECCTE Languedoc-Roussillon, Unité Territoriale de l'Hérault et valable sur l'ensemble du département.

Le numéro de l'Agrément est le n° SAP520798919

Pour information : DIRECCTE Languedoc-Roussillon, 615 Boulevard d'Antigone, 34000 Montpellier, 04.67.22.87.21

A QUI S'ADRESSENT LES SERVICES 3AP ?

De part ses agréments, **3AP** peut intervenir auprès des :

- Personnes actives ou non fragiles qui souhaitent du ménage, du repassage, ...
- Personnes fragiles (âgées, handicapées, enfants).



ZONE D'INTERVENTION

Nous intervenons essentiellement sur **l'agglomération montpelliéraine** mais nous étudierons toute demande d'intervention sur l'ensemble du département de **l'Hérault**.

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

QUELS SONT LES SERVICES PROPOSES PAR 3AP ?


Nous vous proposons un éventail très large de prestations :


	Les Services à Domicile	Description des Services
LA MAISON 	Entretien du Cadre de Vie	Sols, poussières, vitres, réfection des lits, sanitaires, ...
	Repassage	Repassage à domicile ou collecte et livraison de linge
	Livraison de Courses	Seul ou en accompagnement
	Préparation des repas	Préparation des repas au domicile
ASSISTANCE ADMINISTRATIVE	Aide administrative au domicile	
LES AUTRES SERVICES 	Bricolage et Jardinage	Petit bricolage et petit jardinage (plantation, tonte de gazon, ramassage des feuilles, ...)
	Maintenance et vigilance temporaire à domicile	Maintenance et vigilance de la résidence principale ou secondaire

Nous interroger pour tout autre service ou aide.

Conformément à notre charte qualité, toute intervention fera préalablement l'objet d'un **devis gratuit** sur simple demande.

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

	Les Aides à Domicile	Description des Services
AIDE AUX PERSONNES FRAGILES 	Assistance aux personnes âgées Et/Ou Assistance aux personnes handicapées	Aide au lever et Aide au coucher
		Aide à la toilette et Aide à l'habillage
		Aide aux transferts
		Préparation et aide à la prise des repas et des médicaments
		Présence et compagnie (lecture, jeux, vie sociale, ...)
		Surveillance et garde malade de jour et/ou de nuit
		Accompagnement au bras ou véhiculé pour rendez-vous, promenade, sortie, courses, ...
Prestation de conduite du véhicule personnel du bénéficiaire		

	Les Aides proposées...	Description des Services
LES ENFANTS 	Garde de + et – de 3ans d'enfants à domicile	<ul style="list-style-type: none"> - Activité ludique et éducative - Préparation des repas - Aide à la toilette - Aide au coucher
	Accompagnement des enfants de + de 3 ans en dehors de leur domicile	<ul style="list-style-type: none"> - Du domicile à l'école et/ou de l'école au domicile - Activité ludique et éducative - Préparation des repas - Aide à la toilette - Aide au coucher

INFORMATION SUR LES DIFFERENTS MODES DE PRESTATION

3AP propose des interventions en mode prestataire :

3AP met à disposition du bénéficiaire un de ses salariés. **3AP est donc l'employeur**, et s'occupe donc de toute démarche administrative (établissement des bulletins de paie, déclarations et paiement des cotisations sociales, gestion des congés, ...).

Le mode prestataire se distingue du mode mandataire, dans lequel **le bénéficiaire reste seul employeur du salarié** (la structure réalise une sélection de candidats, éventuellement gère l'établissement des bulletins de paie, et déclarations des cotisations sociales). Le bénéficiaire doit par conséquent assurer le paiement des cotisations sociales, et se doit de respecter le droit du travail et la convention collective des salariés du particulier employeur.

DEROULEMENT DE NOS CONTRATS

Lorsque vous avez décidé de faire appel aux services **3AP**, nous vous rencontrons pour déterminer ensemble la nature et la durée des services dont vous avez besoin. Au cours de l'entretien en vue de la proposition d'intervention individualisée, un point sera fait sur les potentiels financements et aides auxquels vous pourrez prétendre ainsi que les démarches à effectuer. (APA, Déductions fiscales, Assurances santé et complémentaires...)

Ce rendez-vous donne lieu à l'établissement d'un **devis gratuit**. Lorsque le devis est accepté nous ouvrons votre dossier, puis nous décidons avec vous des intervenants les plus à même de répondre à vos attentes.

En fonction de vos besoins , il pourra vous être remis les documents suivants :

- Charte des droits et des libertés de la personne âgée et dépendante,
- Article L311 du code de l'action sociale des familles.
- Guide pratique sur la maltraitance de la personne
- ...

CONTINUITE DES PRESTATIONS

3AP assure la continuité de ses prestations toute l'année, 24h/24 et 7j/7.

Le personnel, choisi pour ses compétences et ses qualités relationnelles, s'engage à vous prendre en charge de façon individuelle afin qu'une réelle relation humaine s'installe.

Les intervenants :

- respectent votre vie privée, clause de **confidentialité**
- sont sensibilisés aux **règles** de sécurité et d'hygiène
- sont **encadrés, suivis et contrôlés** régulièrement

En cas de mésentente entre un intervenant et vous-même, **3AP** s'engage à gérer le conflit et à apporter une réponse appropriée à sa résolution.

En cas d'absence de l'intervenant habituel, **3AP** s'engage sauf avis contraire de votre part à le remplacer afin que la continuité des prestations soit assurée. Chaque intervenant prend connaissance de vos besoins spécifiques et met en œuvre ses compétences afin d'assurer parfaitement les diverses tâches à accomplir.

Vous êtes informé de toutes modifications pouvant éventuellement intervenir dans le cadre de vos prestations, y compris lors d'un changement d'intervenant.

CONTINUITE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

En dehors des heures d'ouverture des bureaux, un système d'astreinte est mis en place. Il vous suffit, **en cas d'urgence**, d'appeler le numéro de téléphone habituel (04.99.61.46.46).

Un transfert d'appel est fait sur le téléphone portable du responsable d'astreinte et en cas de non réponse, il vous suffit de laisser un message avec vos coordonnées et vous serez rappelé dans les plus brefs délais.

Le responsable d'astreinte a accès, à distance, au réseau informatique **3AP**, ce qui lui permet en outre de gérer les urgences de planning.

RECRUTEMENT

Le recrutement, basé sur des critères stricts et rigoureux, est effectué uniquement et conjointement par les deux dirigeants de l'entreprise.

Les bases de ce recrutement sont essentiellement des critères de comportement, d'expérience, et de motivation.

SECURITE

La sécurité est un élément essentiel et trop souvent négligé dans le domaine des services à la personne, domaine où la confiance est essentielle.

C'est pourquoi tous les intervenants (Aides Ménagères ou Auxiliaires de Vie) ont obligation de fournir à **3AP** un extrait de casier judiciaire.

Tous les intervenants se présentant au domicile des bénéficiaires sont munis d'un téléphone professionnel permettant l'identification **3AP**, indiquant leur nom, prénom, numéro de salarié, et avec une photo d'identité.

DONNEES INFORMATIQUES - CNIL

3AP Sarl dispose de moyens informatiques destinés à gérer plus facilement et plus efficacement les missions qui lui sont confiées.

Les fichiers informatiques de **3AP** ont fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL)

Les informations enregistrées sont réservées à l'usage de **3AP** et ne peuvent être communiquées qu'aux destinataires suivants : réseau de soins (médecins, infirmiers) et apparenté, avec l'accord du bénéficiaire.

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant directement à :

3AP Sarl

Le Parc Sainte Odile
115, Rue du Pré aux Clercs
34090 MONTPELLIER
Tél: 04 99 61 46 46

Mail: contact@3ap-aideadomicile.fr

CONTRÔLE

Un contrôle est effectué avec vous et vos proches pour le suivi du bon déroulement des interventions. Celui-ci pourra être effectué selon deux procédés :

- Contrôle annuel selon un questionnaire qui pourra être rempli ensemble sur vos remarques .
- Contrôle aléatoire in situ de suivi des consignes, des horaires, ...

FORMATION

L'accent est mis de façon très importante sur l'évolution des compétences de notre équipe. Ainsi, les thèmes suivants font l'objet de formations continues :

- Régime alimentaire de la personnes diabétique (Type I et Type II), surpoids
- Régime alimentaire de la personne hypertendue
- Apports hydrique de la personne agée en période d'été
- Les règles d'hygiène
- Formation sur la maladie d'Alzheimer
- Approches des effets du vieillissement
- Information et prévention de la maltraitance des personnes
- Les bons gestes et les bonnes postures, ...

Ces formations sont assurées par des intervenants intérieurs ou extérieurs qualifiés. (Diététiciennes DE, Kynésithérapeutes, Infirmiers DE, Médecins Généralistes, Gériatres, Pharmaciens ...)

ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI DES INTERVENANTS 3AP Sarl

Les intervenants bénéficient d'un soutien et d'un accompagnement dans leur pratique professionnelle par le biais de formations (voir chapitre FORMATION de ce livret), de réunions d'échange et d'entretiens. Les entretiens individuels se déroulent au minimum une fois par an, ou plus suivant les nécessités ou demandes du salarié.

Lors de la première intervention, les intervenants sont systématiquement présentés et accompagnés par un membre de la direction 3AP.

DEMARCHE QUALITE DE 3AP SARL

3AP est engagée dans une démarche qualité importante et a mis en place des procédures permettant une amélioration de la qualité, une traçabilité et une sécurité optimale pour nos bénéficiaires.

3AP se mobilise donc afin de garantir à ses clients et partenaires, une prestation fiable, professionnelle et performante :

- Des moyens adaptés dans le respect de la déontologie métier et des bonnes pratiques professionnelles,
- Un accueil et une réponse transparente et sur mesure pour le particulier,
- La mise en œuvre d'une organisation qui permet d'assurer les prestations conformément aux engagements pris,
- Une politique de gestion des ressources humaines efficace,
- Un suivi de la qualité des prestations.

CHARTRE DEONTOLOGIQUE 3AP SARL

Article 1

Chaque personne intervenant dans le cadre de ses fonctions au sein de la société 3AP s'engage à respecter les personnes aidées et leur entourage que ce soit dans leur culture, leur choix de culte et de style de vie. De même elle s'engage à respecter les biens, la vie privée et l'intimité des personnes aidées.

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

Article 2

Chaque personne intervenant dans le cadre de ses fonctions au sein de la société 3AP s'engage à respecter le règlement intérieur.

Article 3

La société 3AP s'engage à proposer un programme de formation continue à ses intervenants afin d'améliorer les compétences de chacun dans leurs qualifications respectives.

Article 4

Chaque personne intervenant dans le cadre de ses fonctions au sein de la société 3AP s'engage à respecter une clause de confidentialité.

Article 5

Chaque personne intervenant dans le cadre de ses fonctions au sein de la société 3AP s'engage à n'accepter ou demander aucun cadeau que ce soit, ni aucune somme d'argent de la part des personnes aidées.

Article 6

Chaque personne intervenant dans le cadre de ses fonctions au sein de la société 3AP s'engage à refuser toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits des bénéficiaires.

Article 7

Chaque personne intervenant dans le cadre de ses fonctions au sein de la société 3AP s'engage à accepter et faciliter les différents contrôles effectués par les cadres de 3AP.

Article 8

Chaque personne intervenant dans le cadre de ses fonctions au sein de la société 3AP s'engage à utiliser de façon optimum et systématique le cahier de liaison, en accord avec la personne aidée.

Article 9

Chaque personne intervenant dans le cadre de ses fonctions au sein de la société 3AP s'engage à respecter les horaires fixés.

Article 10

Chaque personne intervenant dans le cadre de ses fonctions au sein de la société 3AP s'engage à être attentif à tout problème d'inconfort ou de santé, et à être attentif à tout signe de maltraitance et, le cas échéant, à signaler toute anomalie à son responsable.

Article 11

La société 3AP s'engage à faire un travail complet de suivi des réclamations dans un délai de 3 jours après réception de la fiche « Recueil de Réclamation ».

Article 12

La société 3AP s'engage à respecter les droits et libertés de chacun selon la loi du 6 Janvier 1978 modifiée relative aux fichiers à l'informatique et aux libertés (CNIL)

Article 13

La société 3AP s'engage à garantir les droits et les libertés tels que décrit dans l'article L311-3 du code de l'action sociales des familles (01/01/2009), le respect de la charte des personnes âgées et dépendantes (Texte de 1997 révisé en 2007 Source FNG Fédération Nationale de Gérontologie).

Article 14

La société 3AP s'engage à proposer au bénéficiaire une offre de prestation ainsi qu'un mode d'intervention adaptés, et à en expliquer les conditions au bénéficiaire ou à son entourage.

Article 15

Toute intervention fera l'objet d'un devis personnalisé et gratuit sur simple demande.

Article 16

Les frais de dossier ne seront payés qu'une seule fois, à la signature, et si la prestation est interrompue, la reprise se fera sans frais de dossier. Ces frais de dossier ne sont pas remboursables, y compris en cas de rétractation.

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

NOS TARIFS 2018-2019 : du 01/04/2018 au 31/03/2019

		Tarif Horaire TTC		
		Avant réduction d'impôts ⁽¹⁾	Après réduction d'impôts ⁽¹⁾	
	Entretien de la maison (Ménage / Repassage)	10%	28,50 €	14,25 €
	Collecte et livraison de linge repassé			
	Préparation des repas et/ou Livraison de courses			
	Assistance Administrative			
	Demande ponctuelle de ménage / repassage			
	Bricolage	10%		
	Jardinage			
	Maintenance, entretien et vigilance temporaires de la résidence principale et secondaire			

	Assistance aux personnes âgées ou dépendantes (pour la toilette, l'habillage, l'alimentation, les fonctions d'élimination, etc.), sauf actes de soins et actes médicaux			
	Garde-malade à l'exclusion des soins			
	Aide à la mobilité, accompagnement, transport de personnes ayant des difficultés de déplacement			
	Conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes			
	Assistance aux personnes handicapées (y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété)			

Enfants	Garde d'enfants	10%	23,50 €	11,75 €
----------------	------------------------	-----	----------------	----------------

(1) Dans la limite des plafonds légaux de déduction.

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

NOS CONDITIONS 2018-2019 :

1. Frais de dossier à l'ouverture : 50,50 € TTC

- Redevables 1 seule et unique fois
- Non remboursables

2. Tarifs majorés :

- Tarifs week-ends et jours fériés : + 25%
- Tarifs 1^{er} mai et Noël : +100%
- Tarifs heures de nuit (entre 22h et 07h) : + 25%
- Règlement en CESU : forfait de 2 € TTC par intervention réglée en CESU

3. Indemnité kilométrique si conduite, à la demande du bénéficiaire, du véhicule de l'intervenant : 0,65 € TTC / Km

4. Pas de frais en cas d'annulation ou modification plus de 48 heures avant la prestation prévue. En cas d'annulation ou de modification dans les 48 heures, la prestation prévue sera facturée.


- Cette condition ne s'appliquera pas en cas d'urgence médicale ou d'indisponibilité impérieuse indépendante de votre volonté.

5. Paiement des factures par :

- Chèque
- Virement
- Prélèvement
- Espèces (ne donne pas droit à réduction / crédit d'impôts)
- CESU (seule la partie à charge du bénéficiaire est déductible est impôts)

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

6. Les gardes de nuit (présence de 21h à 07h) :

	TVA	Nuit dormante (0 à 4 levers)		Nuit éveillée (> 4 levers)	
		Avant réduction d'impôts ⁽¹⁾	Après réduction d'impôts ⁽¹⁾	Avant réduction d'impôts ⁽¹⁾	Après réduction d'impôts ⁽¹⁾
< 1 nuit / semaine	5,5%	122,00 €	61,00 €	163,00 €	81,50 €
> 1 nuit / semaine		112,00 €	56,00 €	152,50 €	76,25 €
Nuit du samedi au dimanche & du dimanche au lundi		142,50 €	71,25 €	193,50 €	96,75 €
Nuit jour férié					

(1) Dans la limite des plafonds légaux de déduction.

N.B. : Les tarifs sont susceptibles d'être réévalués annuellement. Dans ce cas, un courrier sera envoyé au bénéficiaire au minimum un mois avant la date d'effet pour permettre éventuellement une résiliation en cas de désaccord.

INFORMATION EN MATIERE FISCALE

Les usagers peuvent profiter d'une aide fiscale intéressante dans le cadre d'utilisation de services d'aide à la personne. Les conditions d'obtention de ces aides sont présentées ci-dessous :

Conditions d'obtention des aides fiscales :

Type d'usagers bénéficiant du crédit d'impôt

- Les salariés ou demandeurs d'emplois ;
- Les contribuables célibataires ;
- Les personnes mariées ou pacsées soumises à une imposition commune ;

Type d'usagers bénéficiant de la réduction d'impôt

- Personnes non concernées par le crédit d'impôt (retraités, couples dont un seul des conjoints travaillent ou est demandeur d'emploi)

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

- Contribuables susceptibles de bénéficier du crédit d'impôt mais ayant engagé des dépenses à la résidence de l'un de leurs ascendants dès lors que ce dernier est susceptible de bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie.

Types de dépenses déclenchant l'aide fiscale

- Rémunération d'un salarié par le particulier employeur pour effectuer les activités de services à la personne (article D.129-35 du code du travail) ;
- Sommes facturées par un service d'aide à la personne agréé (prestataire, mandataire).

L'aide fiscale est égale à 50% des dépenses supportées par l'utilisateur (salaire net versé, cotisations sociales salariales et patronales, frais de gestion facturés par l'organisme).

Les plafonds des aides fiscales :

Les aides fiscales sont plafonnées. Ils sont fixés par la réglementation fiscale en vigueur. Nous consulter.

Pour information, à ce jour, vous pouvez bénéficier de la réduction ou du crédit d'impôt pour le règlement de services à la personne dans la limite de **12 000 euros TTC** (toutes taxes comprises) de dépenses par an, soit un **avantage fiscal maximal de 6 000 euros**. Si vous êtes handicapé ou avez la charge d'un invalide, le plafond passe à **20 000 euros de dépenses** par an.

Certains services à la personne bénéficient de plafonds spécifiques :

- **500 euros** par an et par foyer fiscal pour les petits travaux de bricolage,
- **3 000 euros** par an et par foyer fiscal pour l'assistance informatique et Internet à domicile,
- **5 000 euros** par an et par foyer fiscal pour les petits travaux de jardinage.

INFORMATION SUR LES FINANCEMENTS POSSIBLES

Au cours de l'entretien en vue de la proposition d'intervention individualisée, un point sera fait sur les financements et aides auxquels les bénéficiaires pourront prétendre ainsi que les démarches à effectuer auprès des différents organismes (Assurance santé et complémentaire, organismes bancaires etc...).

Vous pouvez en fonction de votre situation prétendre à différentes aides.

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

Nous vous indiquerons et vous aiderons alors dans les démarches à accomplir en particulier : Allocation Personnalisée Autonomie (APA) Prestation de Compensation du Handicap (PCH) Prestation Accueil du Jeune Enfant (PAJE).

REFERENCEMENTS DE 3AP SARL

3AP est référencée auprès des principaux financeurs tels que :

- Le Conseil Départemental de l'Hérault (Action Sociale, APA, MDPH)
- La CARSAT
- Le RSI
- La CNRACL
- Différentes plateformes de mutuelles

GESTION DES LITIGES OU DES RECLAMATIONS

En cas de litige ou de réclamation, vous pouvez vous adresser directement à **3AP Sarl** - 115 rue du Pré aux Clercs, 34090 MONTPELLIER - Tél 04.99.61.46.46.

En cas de litige non résolu avec la structure, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée auprès de votre Préfecture ou de votre Conseil Général que vous choisirez sur une liste établie, quand elle existe, conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du Conseil Général, conformément à l'Article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles. Cette liste pourra vous être remise sur simple demande à **3AP Sarl**.

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

OU NOUS TROUVER ?

3AP Sarl

Le Parc Sainte Odile
115 Rue du Pré aux Clercs
34090 MONTPELLIER

Tramway Ligne 1 Station Boutonnet.

Les horaires d'ouverture sont :

Du lundi au vendredi de 09H30 à 12H30 et de 14H00 à 18H00

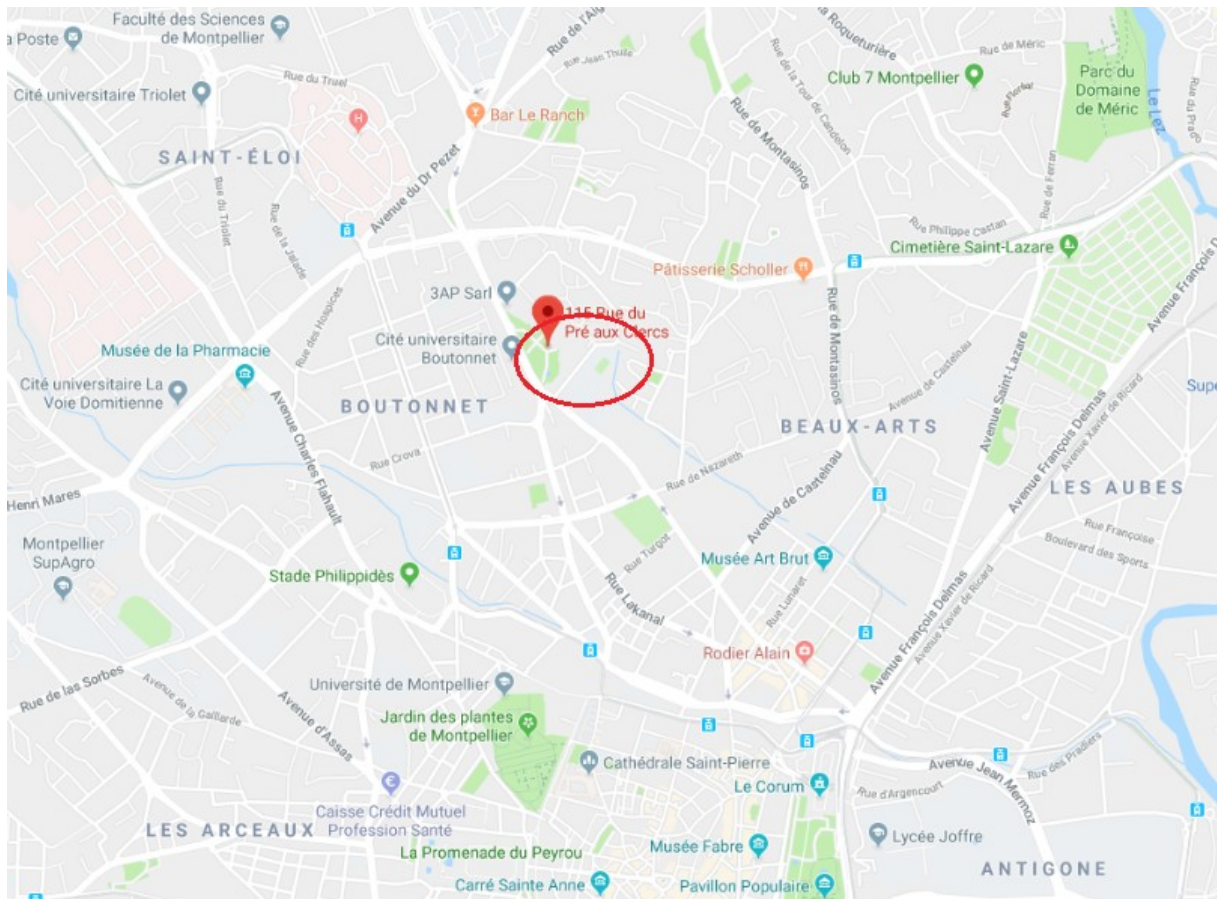
le samedi de 09H30 à 12H00

Tel: 04 99 61 46 46

Nous sommes joignables **en cas d'urgence** 24H/24 et 7J/7

Mail: contact@3ap-aideadomicile.fr

Site: <http://www.3ap-aideadomicile.fr>



NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

ANNEXE 1 : CHARTE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

(Texte de 1997 révisé en 2007 Source FNG Fédération Nationale de Gérontologie)

La vieillesse est une étape de l'existence pendant laquelle chacun poursuit son accomplissement.

Les personnes âgées, pour la plupart, restent autonomes et lucides jusqu'au terme de leur vie. Au cours de la vieillesse, les incapacités surviennent à une période de plus en plus tardive. Elles sont liées à des maladies ou des accidents, qui altèrent les fonctions physiques et/ou mentales. Même en situation de handicap ou de dépendance, les personnes âgées doivent pouvoir continuer à exercer leurs libertés et leurs droits et assumer leurs devoirs de citoyens. Leur place dans la cité, au contact des autres générations et dans le respect des différences, doit être reconnue et préservée. Cette Charte a pour objectif d'affirmer la dignité de la personne âgée en situation de handicap ou devenue dépendante et de rappeler ses libertés et ses droits ainsi que les obligations de la société à l'égard des plus vulnérables.

Article 1 - Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

Elle doit bénéficier de l'autonomie que lui permettent ses capacités physiques et mentales, même au prix d'un certain risque. Il convient de la sensibiliser à ce risque, d'en tenir informé l'entourage et de proposer les mesures de prévention adaptées. La famille et les intervenants doivent respecter le plus possible le désir profond et les choix de la personne, tout en tenant compte de ses capacités qui sont à réévaluer régulièrement.

Article 2 - Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

Elle réside le plus souvent dans son domicile et souhaite y demeurer. Des dispositifs d'assistance et des aménagements doivent être proposés pour le lui permettre.

Un handicap psychique rend souvent difficile, voire impossible, la poursuite de la vie au domicile, surtout en cas d'isolement. Dans ce cas, l'indication et le choix du lieu d'accueil doivent être évalués avec la personne et ses proches. La décision doit répondre aux souhaits et aux difficultés de la personne. Celle-ci doit être préparée à ce changement. La qualité de vie ainsi que le bien-être physique et moral de la personne doivent constituer l'objectif constant, quel que soit le lieu d'accueil. Lors de l'entrée en institution, les conditions de résidence doivent être garanties par un contrat explicite ;

la personne concernée a recours au conseil de son choix avant et au moment de l'admission.

Le choix de la solution d'accueil prend en compte et vérifie l'adéquation des compétences et des moyens humains de l'institution avec les besoins liés aux problèmes psycho-sociaux, aux pathologies et aux déficiences à l'origine de l'admission. Tout changement de lieu de résidence, ou même de chambre, doit faire l'objet d'une concertation avec la personne. En institution, l'architecture et les dispositifs doivent être conçus pour respecter la personne dans sa vie privée. L'espace commun doit être organisé afin de favoriser l'accessibilité, l'orientation, les déplacements. Il doit être accueillant et garantir les meilleures conditions de sécurité.

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

Article 3 - Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

La vie quotidienne doit intégrer son rythme d'existence ainsi que les exigences et les difficultés liées aux handicaps, que ce soit au domicile, dans les lieux publics ou en institution. Les élus et les urbanistes doivent prendre en considération le vieillissement de la population et les besoins des personnes de tous âges présentant des incapacités, notamment pour l'aménagement de la cité. Les lieux publics et les transports en commun doivent être accessibles en toute sécurité afin de préserver l'insertion sociale et de favoriser l'accès à la vie culturelle en dépit des handicaps. Les institutions et industries culturelles ainsi que les médias doivent être attentifs, dans leurs créations et leurs programmations, aux attentes et besoins spécifiques des personnes âgées en situation de handicap ou de dépendance. Les nouvelles technologies doivent être accessibles dans les meilleures conditions possibles aux personnes qui le souhaitent.

Article 4 - Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

Le rôle des proches qui entourent la personne à domicile doit être reconnu. Il doit être étayé par des soutiens psychologiques, matériels et financiers. Au sein des institutions, l'association des proches à l'accompagnement de la personne et le maintien d'une vie relationnelle doivent être encouragés et facilités. En cas d'absence ou de défaillance des proches, il revient aux professionnels et aux bénévoles formés à cette tâche de veiller au maintien d'une vie relationnelle dans le respect des choix de la personne. Toute personne, quel que soit son âge, doit être protégée des actions visant à la séparer d'un tiers avec lequel, de façon libre et mutuellement consentie, elle entretient ou souhaite avoir une relation intime. Respecter la personne dans sa sphère privée, sa vie relationnelle, affective et sexuelle s'impose à tous.

Article 5 - Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Elle doit pouvoir en disposer conformément à ses désirs et à ses besoins, sous réserve d'une protection légale, en cas de vulnérabilité. Elle doit être préalablement informée de toute vente de ses biens et préparée à cette éventualité. Il est indispensable que le coût de la compensation des handicaps ne soit pas mis à la charge de la famille. Lorsque la personne reçoit des aides sociales, la fraction des ressources restant disponible après la prise en charge doit demeurer suffisante et servir effectivement à son bien-être et à sa qualité de vie.

Article 6 - Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

Des besoins d'expression et des capacités d'accomplissement existent à tout âge, même chez des personnes malades présentant un affaiblissement intellectuel ou physique sévère. Développer des centres d'intérêt maintient le sentiment d'appartenance et d'utilité tout en limitant l'isolement, la ségrégation, la sensation de dévalorisation et l'ennui. La participation volontaire à des réalisations créatives diversifiées et valorisantes (familiales, mais aussi sociales, économiques, artistiques, culturelles, associatives, ludiques, etc.) doit être favorisée.

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

L'activité ne doit pas être une animation uniformisée et indifférenciée, mais permettre l'expression des aspirations personnelles. Des activités adaptées doivent être proposées aux personnes quelle que soit la nature du déficit. Les activités infantilisantes ou dévalorisantes sont à rejeter.

Article 7 - Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

Sa liberté d'expression s'exerce dans le respect des opinions d'autrui. L'exercice de ses droits civiques doit être facilité, notamment le droit de vote en fonction de sa capacité juridique. Toute personne en situation de handicap ou de dépendance doit être reconnue dans ses valeurs, qu'elles soient d'inspiration religieuse ou philosophique.

Elle a droit à des temps de recueillement spirituel ou de réflexion. Chaque établissement doit disposer d'un espace d'accès aisé pouvant servir de lieu de recueillement et de culte et permettre la visite des représentants des diverses religions et mouvements philosophiques non confessionnels en dehors de tout prosélytisme. Les rites et les usages religieux ou laïcs s'accomplissent dans le respect mutuel.

Article 8 - Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit. La vieillesse est un état physiologique qui n'appelle pas en soi de médicalisation. Le handicap physique ou psychique résulte d'états pathologiques, dont certains peuvent être prévenus ou traités. Une démarche médicale préventive se justifie, chaque fois que son efficacité est démontrée. En particulier, la personne exposée à un risque, soit du fait d'un accident, soit du fait d'une maladie chronique, doit bénéficier des actions et des moyens permettant de prévenir ou de retarder l'évolution des symptômes déficitaires et de leurs complications. Les possibilités de prévention doivent faire l'objet d'une information claire et objective du public, des personnes âgées comme des professionnels, et être accessibles à tous. Handicaps et dépendance peuvent mettre la personne sous l'emprise d'autrui. La prise de conscience de cette emprise par les professionnels et les proches est la meilleure protection contre le risque de maltraitance.

Article 9 - Accès aux soins et la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles. L'accès aux soins doit se faire en temps utile selon les besoins de la personne. Les discriminations liées à l'âge sont contraires à l'éthique médicale. Les soins comprennent tous les actes médicaux et paramédicaux qui permettent la guérison chaque fois que cet objectif peut être atteint. Les soins visent aussi à réduire les fonctions déficitaires et à compenser les incapacités. Ils s'appliquent à améliorer la qualité de vie, à soulager la douleur, à maintenir la lucidité et le confort du malade, en réaménageant espoirs et projets. En situation de handicap, la personne doit avoir accès à l'ensemble des aides humaines et techniques nécessaires ou utiles à la compensation de ses incapacités

Aucune personne ne doit être considérée comme un objet passif de soins, que ce soit à l'hôpital, au domicile ou en institution. Le consentement éclairé doit être recherché en vue d'une meilleure coopération du malade à ses propres soins. Tout établissement de santé doit disposer des compétences et des moyens, ou à défaut, des coopérations structurelles

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

permettant d'assurer sa mission auprès des personnes âgées malades, y compris celles en situation de dépendance.

Les institutions d'accueil doivent disposer des compétences, des effectifs, des locaux et des ressources financières nécessaires à la prise en soins des personnes âgées dépendantes, en particulier des personnes en situation de handicap psychique sévère. Les délais administratifs anormalement longs et les discriminations de toute nature à l'accueil doivent être corrigés. La tarification des soins et des aides visant à la compensation des handicaps doit être déterminée en fonction des besoins de la personne et non de la nature du service ou de l'établissement qui la prend en charge. Elle ne doit pas pénaliser les familles.

Article 10 - Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

Une formation spécifique en gérontologie doit être assurée à tous les intervenants concernés. Cette formation est initiale et continue : elle s'adresse en particulier à tous les métiers de la santé et de la compensation des handicaps. La compétence à la prise en charge des malades âgés ne concerne pas uniquement les personnels spécialisés en gériatrie mais l'ensemble des professionnels susceptibles d'intervenir dans les aides et les soins. Les intervenants, surtout lorsqu'ils sont isolés, doivent bénéficier d'un suivi, d'une évaluation adaptée et d'une analyse de leurs pratiques. Un soutien psychologique est indispensable ; il s'inscrit dans une démarche d'aide aux soignants et aux aidants.

Article 11 - Respect de la fin de vie

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

Il faut éviter de confondre les affections sévères et les affections mortelles : le renoncement thérapeutique chez une personne curable s'avère aussi inacceptable que l'obstination thérapeutique injustifiée. Mais, lorsque la mort approche, la personne doit être entourée de soins et d'attentions appropriés.

Le refus de l'acharnement thérapeutique ne signifie pas un abandon des soins, mais justifie un accompagnement visant à combattre efficacement toute douleur physique et à prendre en charge la souffrance morale. La personne doit pouvoir vivre le terme de son existence dans les conditions qu'elle souhaite, respectée dans ses convictions et écoutée dans ses préférences. La place des proches justifie une approche et des procédures adaptées à leurs besoins propres. Que la mort ait lieu à l'hôpital, au domicile ou en institution, les intervenants doivent être sensibilisés et formés aux aspects relationnel, culturel, spirituel et technique de l'accompagnement des personnes en fin de vie et de leur famille, avant et après le décès.

Article 12 - La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

Elle implique aussi bien les disciplines biomédicales et de santé publique que les sciences humaines et sociales, les sciences économiques et les sciences de l'éducation. La recherche relative aux maladies associées au grand âge est un devoir. Bénéficier des progrès de la recherche constitue un droit pour tous ceux qui en sont ou en seront frappés. Seule la recherche peut permettre d'acquérir une meilleure connaissance des déficiences et des

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

maladies liées à l'âge ainsi que de leurs conséquences fonctionnelles et faciliter leur prévention ou leur guérison.

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

Article 13 - Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

L'exercice effectif de la totalité de ses droits civiques doit être assuré à la personne vulnérable, y compris le droit de vote en l'absence de tutelle. Les professionnels habilités à initier ou à appliquer une mesure de protection ont le devoir d'évaluer son acceptabilité par la personne concernée ainsi que ses conséquences affectives et sociales. Dans la mise en œuvre des protections prévues par le Code Civil (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle), les points suivants doivent être considérés :

- Le besoin de protection n'est pas forcément total, ni définitif ;
- La personne protégée doit pouvoir continuer à donner son avis chaque fois que cela est nécessaire et possible ;
- La dépendance psychique n'exclut pas que la personne puisse exprimer des orientations de vie et soit toujours tenue informée des actes effectués en son nom.

La sécurité physique et morale contre toutes agressions et maltraitements doit être assurée. Toutes violences et négligences, même apparemment légères, doivent être prévenues, signalées et traitées. Les infractions caractérisées peuvent donner lieu à des sanctions professionnelles ou à des suites judiciaires. Les violences ou négligences ont souvent des effets majeurs et irréversibles sur la santé et la sûreté des personnes : l'aide aux victimes doit être garantie afin que leurs droits soient respectés.

Article 14 - L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Les membres de la société doivent être informés de manière explicite et volontaire des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées en situation de handicap ou de dépendance.

L'information doit être la plus large possible. L'ignorance aboutit trop souvent à une attitude de mépris ou à une négligence indifférente à la prise en compte des droits, des capacités et des souhaits de la personne. Une information de qualité et des modalités de communication adaptées s'imposent à tous les stades d'intervention auprès de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance. Loyale et compréhensible, l'information doit intervenir lorsque la personne est encore en capacité d'affirmer ses choix. Il convient également de prendre en considération le droit de la personne qui se refuse à être informée. Une exclusion sociale peut résulter aussi bien d'une surprotection infantilisante que d'un rejet ou d'un refus individuel et collectif d'être attentif aux besoins et aux attentes des personnes.

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

ANNEXE 2 : PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

1. Définition de la maltraitance :

- Conseil de l'Europe :

« Elle se caractérise par tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, l'intégrité corporelle ou psychique ou la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et / ou nuit à sa sécurité financière »

- INPEA (International Network for the Prevention of Elder Abuse) :

« Toute souffrance exercée sur un adulte âgé, mettant en danger le bien-être physique, émotionnel, spirituel ou social d'une personne. Les formes de maltraitance peuvent inclure, mais ne pas se limiter à des maltraitements physiques, sexuelles et émotionnelles, des abus financiers, la négligence, de l'intimidation, la domination, la discrimination, et l'auto – négligence »

2. Les formes de maltraitance :

Il est parfois difficile d'apprécier la réalité de la situation, maltraitance réelle, divagation de la personne âgée, crainte d'informer les autorités compétentes sur une simple impression. A ces difficultés s'ajoute le silence de la personne par sentiment de représailles, de culpabilité et/ou de honte.

La maltraitance peut prendre diverses formes, physiques, psychologiques.

2.1. Maltraitance psychologique :

Elle se caractérise par une privation, un déni de la personne comme une privation de visite, chantage, des propos humiliants, la placer à un niveau d'infériorité de soumission, absence de considération, non-respect de l'intimité. Le fait de parler à une personne comme s'il s'agissait d'un enfant, d'avoir une attitude infantilisante à son égard est de la maltraitance psychologique.

Les injures ne constituent pas à elles seules la maltraitance psychologique.

2.2. Maltraitance physique :

Il peut s'agir de coups, de brutalité, de provocation à la chute, de situation d'enfermement permettant à l'auteur des maltraitements d'avoir une totale emprise sur la personne. A ce sombre tableau, il convient d'ajouter des violences propres au sujet âgé : malnutrition, refus d'aide pour les repas ou les soins d'hygiène, de mauvais soins comme laisser des escarres sans soin, excès de médicaments (neuroleptiques entre autre) ou le refus de prescrire ou donner des médicaments pour soulager les douleurs. Les défauts de soins ne sont pas propres aux soignants, la famille, les proches peuvent être les auteurs de ces actes.

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

La mise en place de contention peut être qualifiée comme de la maltraitance. En effet, la pose de contention répond à des conditions strictes : évaluation de l'état d'agitation du résident, évaluation des besoins et des risques, traçabilité du suivi et de l'évolution du patient. La pose de contention doit rester exceptionnel et répondre à un besoin précis. La prévention de chute, de fugue ne justifie pas la mise sous contention d'une personne. Tant le rapport de l'ANAES

de 2000 'Évaluation des pratiques professionnelles dans les établissements de santé ; limiter les risques de la contention physique de la personne » et la conférence de consensus sur « *Liberté d'aller et venir dans les établissements sanitaires et médico-sociaux* » de 2004 ont précisé que le placement sous contention abusif peut être qualifié de maltraitance. La contention n'est légitime qu'à partir du moment où elle est prescrite dans l'intérêt du résident.

Comme tout processus de soins à risque, il est impératif, pour en limiter les dangers et les conséquences, d'avoir recours à la pose de contention en vue d'immobiliser la personne, le moins souvent possible, le mieux possible et le moins longtemps possible. Une prescription médicale est obligatoire pour toute contention (barrière de lit également).

2.3. Maltraitance financière :

C'est la forme la plus difficile à diagnostiquer du fait des divers stratagèmes mis en place par l'auteur. Très souvent, la personne va progressivement créer une situation de dépendance avec la personne âgée pour que celle-ci devienne « indispensable ». Progressivement, elle va faire croire à la personne âgée qu'elle ne pourra plus venir en raison des frais de transports, de la durée des trajets etc. Elle va alors recevoir de la part de la personne âgée une somme d'argent qui est donnée « *en contrepartie du service rendu* ». Progressivement, les détournements de fonds seront de plus en plus importants. Il arrive, alors, que la personne âgée ait complètement conscience de la situation mais elle n'ose rien dire par crainte de se retrouver seule.

La manipulation a parfaitement fonctionné. Ces escroqueries ne sont malheureusement pas rares et la solitude des personnes âgées les rendent encore plus vulnérable à cette manipulation.

Les vols, détournements, extorsions, escroqueries, abus de confiance, chantage et autres hypothèses sont autant de maltraitances.

3. Numéros utiles :

3.1. Destiné aux personnes âgées ou handicapées : **APPELEZ LE 3977**

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS



Ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 19 h coût d'un appel local depuis un téléphone fixe

Ce numéro est destiné :

- ▶ Aux personnes âgées et aux personnes handicapées, victimes de maltraitements ;
- ▶ Aux témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel ;
- ▶ Aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

3.2. Destiné aux enfants : **APPELEZ LE 119**



3.3. Destiné aux femmes : **APPELEZ LE 3919**

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS



APPELEZ LE 3919 VIOLENCES CONJUGALES INFO

(appel gratuit d'un téléphone fixe)

4. Procédures mises en place concernant la maltraitance :

4.1. Maltraitance constatée par un intervenant :

L'intervenant doit, dès qu'il prend connaissance ou suspecte un cas de maltraitance, en informer son supérieur hiérarchique (à défaut, le responsable de site).

Il pourra le faire préférentiellement en entretien ou à défaut, par téléphone, mail ou fax.

Il devra également remplir une fiche de signalement et la faire parvenir au siège pour archivage dans un délai maximum de 24h.

Après vérification avec l'intervenant, le supérieur (à défaut, le responsable de site) contacte le *numéro national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées : 3977.*

En cas de doute, le supérieur peut se rendre au domicile du client afin d'évaluer la suspicion de maltraitance.

Le supérieur doit contacter les services compétents dans un délai maximum de 24h ouvrés.

4.2. Prévention et constatation de maltraitance exercée par un intervenant et constatée par le client ou son entourage :

4.2.1. Prévention :

Avant toute intervention chez une personne âgée ou handicapée ou fragilisée, la société informe le client (ou son entourage demandeur) sur la maltraitance et les mesures prises par la société.

Elle le fait soit lors de l'entretien préalable, soit par courrier. Pour se faire, elle lui remet (et explique) la documentation présente (pages 1 et 2) accompagnée d'une fiche de signalement (présentée en annexe).

4.2.2. Constatation :

Si un cas de maltraitance est signalé par un client (ou son entourage), la société recueille et consigne la feuille de signalement et convoque les deux parties (client et intervenant).

Outre les mesures judiciaires, tout cas de maltraitance avéré entraînera une rupture immédiate du contrat de travail avec l'intervenant concerné pour faute.

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

Fiche de signalement de maltraitance constatée ou suspectée
--

Remplir tous les items

Nom et Prénom du (de la) bénéficiaire du service :

.....
.....

Adresse :

.....
.....

Personne signalant (si différent) :

Nom et Prénom :

.....
.....

Adresse :

.....
.....

Numéro de téléphone où l'on peut vous joindre :

NOTRE FORCE: NOUS ADAPTER A VOS BESOINS

Date de l'intervention concernée : / /

(Si plusieurs dates, ne mentionner que la dernière)

Nature de l'intervention concernée :

.....
.....

Nom et Prénom de l'intervenant(e) concerné(e) :

.....
.....

Nature du signalement (préciser la nature de la maltraitance) :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Date et signature :