3AP 04.99.61.46.46
Aide & Assistance Aux Personnes

# LIVRET D'ACCUEIL

Version Avril 2023

**Aide & Assistance Aux Personnes**
47 Rue du Moulin de Sémalen
34000 MONTPELLIER

**<u>Horaires d'ouverture des bureaux</u> :**

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

**Mail : contact@3ap-aideadomicile.fr** **Site : http://www.3ap-aideadomicile.fr**

**Tél : 04.99.61.46.46**

.

# LE MOT DE LA DIRECTION 3AP

Il y a 13 ans, nous avons décidé de créer 3AP, indépendamment de tout groupe, pour pouvoir vous apporter un service de qualité, de proximité et adaptable.

Depuis cette date, la règlementation a fortement évolué dans le domaine de l'aide à domicile.

Ce secteur tend à se professionnaliser et nous ne pouvons que nous en féliciter.

Dans ce cadre, nous nous efforçons de nous améliorer continuellement, en respectant la législation en vigueur, et en étant à l'écoute de chacun et chacune de nos bénéficiaires et de nos salariés.

Ces deux dernières années ont été marquées, comme vous le savez, par la crise sanitaire.
Cette crise a mis à dure épreuve tant les actifs (physiquement et nerveusement), que les personnes fragiles (de par le stress et l'isolement provoqué).
Elle a aussi mis en exergue l'importance de la bientraitance et de la bienveillance, notions primordiales pour les équipes 3AP.

3AP a deux principaux objectifs :

- Permettre aux actifs d'être soulagés dans les tâches quotidiennes.
- Permettre aux plus fragiles (nos aînés en particulier) de rester à leur domicile tout en étant sécurisés et aidés.

Ce livret d'accueil vous présente entre autres les différents services proposés par 3AP (Aide & Assistance Aux Personnes), sa charte déontologique, son fonctionnement, son règlement.

Nous espérons que ce livret réponde à vos premières questions et nous restons bien sûr à votre entière disposition pour tout complément d'information ou toute suggestion.

Vanessa SOLOMAC
Cogérante

Patrice MAFFIOLI
Cogérant

## Sommaire

PRESENTATION DE 3AP ..... 6
QUI SOMMES-NOUS ? ..... 6
VOS INTERLOCUTEURS ..... 6
3AP : DECLARATION, AUTORISATION ET N° FINESS ..... 7
A QUI S'ADRESSENT LES SERVICES 3AP ? ..... 7
ZONE D'INTERVENTION ..... 7
LES PRESTATIONS ..... 8
DEVIS GRATUIT ..... 9
INFORMATION SUR LES DIFFERENTS MODES DE PRESTATION ..... 10
LE FONCTIONNEMENT ..... 10
DEROULEMENT DE NOS CONTRATS ..... 10
EVOLUTION DE VOS BESOINS ..... 10
CONTINUITE DES PRESTATIONS ..... 11
CONTINUITE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE ..... 11
RECRUTEMENT ..... 12
SECURITE ..... 12
DONNEES INFORMATIQUES - REGLEMENTATION EUROPEENNE POUR LA PROTECTION DES DONNEES (RPGD) ..... 12
CONTROLE ..... 14
FORMATION ..... 14
ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI DES INTERVENANTS 3AP Sarl ..... 14
COMPETENCES ET QUALIFICATIONS DES INTERVENANTS 3AP Sarl ..... 15
DEMARCHE QUALITE DE 3AP SARL ..... 17
PRINCIPES ETHIQUES ET DEONTOLOGIQUES DE 3AP SARL ..... 17
POLITIQUE DE BIENTRAITANCE ET DE BIENVEILLANCE ..... 18
QUELLES SONT LES LIMITES D'INTERVENTIONS AUPRES DU PUBLIC FRAGILE ? ..... 18
PROTOCOLE SANITAIRE EN PERIODE DE CRISE (COVID-19) ..... 20
NOS TARIFS 2023 ..... 21
JOURS OUVRABLES ..... 21
GARDE DE NUIT ..... 22
TARIFS APA ET PCH ..... 22
CONDITIONS TARIFAIRES : ..... 23
INFORMATIONS FINANCIERES ..... 24
FACTURATION ..... 24

INFORMATION EN MATIERE FISCALE ....24
INFORMATION SUR LES FINANCEMENTS POSSIBLES ....25
REFERENCEMENTS DE 3AP SARL ....26
REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT ....27
DISPOSITIONS GENERALES ....27
LA PRISE EN CHARGE .... 28
PREVENTION DE LA VIOLENCE ET MALTRAITANCE .... 30
RELATIONS ENTRE LES CLIENTS, 3AP ET LES INTERVENANTS .... 31
GESTION DES LITIGES OU DES RECLAMATIONS ....33
Liste des documents à remettre lors de l'ouverture d'un dossier ....34
LES ANNEXES ....35
ANNEXE 1 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE (Document obligatoirement annexé pour les services autorisés) ....36
ANNEXE 2 : CHARTE DEONTOLOGIQUE 3AP SARL ....39
ANNEXE 3 : PREVENTION DE LA MALTRAITANCE .... 41
ANNEXE 4 : CHARTE BIENTRAITANCE AU QUOTIDIEN ....45
ANNEXE 5 : DESIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE ....46
ANNEXE 5bis : Formulaire de désignation d'une personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles .... 51
ANNEXE 5Ter : Formulaire de révocation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ....53

## PRESENTATION DE 3AP

### QUI SOMMES-NOUS ?

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

Les 2 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.

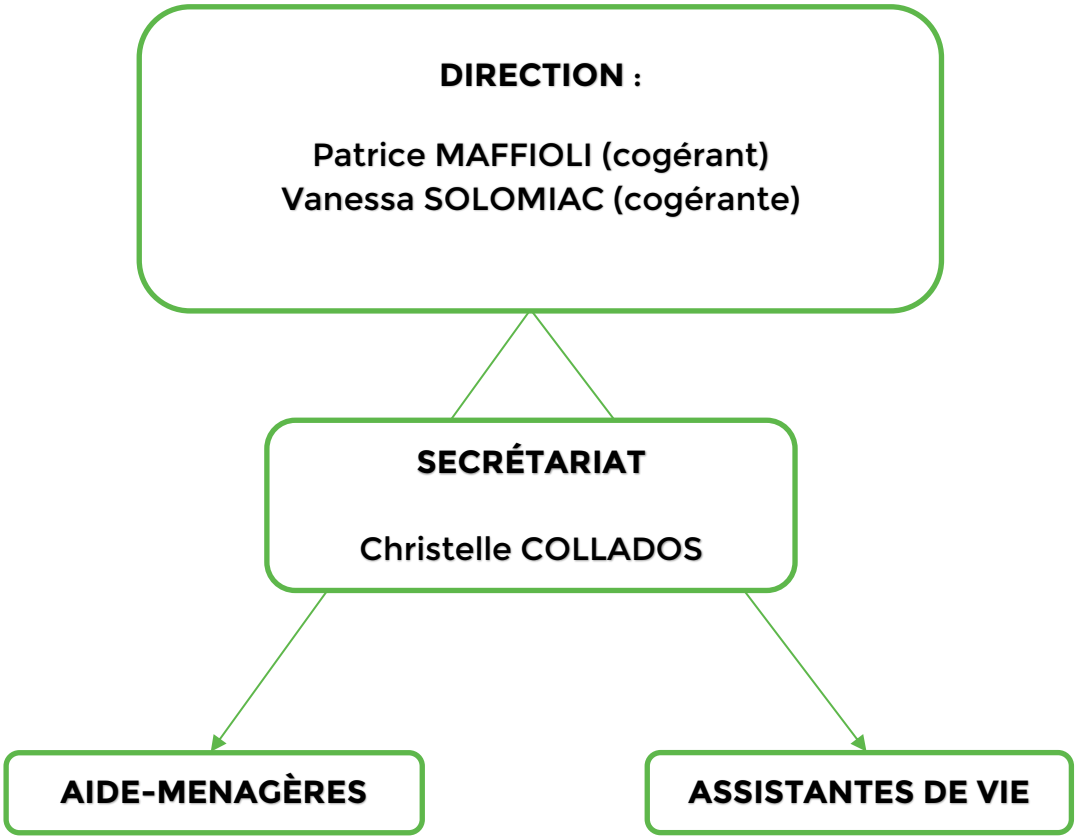
La connaissance des principales pathologies et traitements des cogérants assure à nos bénéficiaires les plus fragiles une compréhension et une adaptabilité optimales.

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 :



## 3AP : DECLARATION, AUTORISATION ET N° FINESS

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 une autorisation.

**3AP** propose des services déclarés, et des services autorisés (anciennement agréés).

En effet, bénéficiaire d'un agrément délivré le 15/04/2015 et respectant les règles d'évaluation externe et interne, **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.
**3AP** est autorisée par le Président du Conseil Départemental.

**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
Conseil Départemental de l'Hérault, 1977 Avenue des Moulins, 34087 Montpellier Cedex

**3AP** est également référencé dans le répertoire **FINESS** (Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux) sous le numéro 340025998.

Ce document constitue une référence pour la structure et la liste des équipements des domaines de formation sanitaire, médicale, sociale et professionnelle des différents départements (établissement de santé, établissement public, structure sanitaire, etc). Il est mis en œuvre et maintenu par le Département de la recherche, de l'évaluation et des statistiques (DREES).
Pour faire simple, dans le fichier FINESS, on trouve des hôpitaux, des cliniques, des cabinets médicaux, des laboratoires ainsi que des maisons de soins (secteur sanitaire, hospitaliers), des structures d'aide à domicile, etc.

## 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, repassage, …
- Personnes fragiles (âgées, handicapées, enfants).

## ZONE D'INTERVENTION

Nous intervenons essentiellement sur les secteurs de **Montpellier Méditerranée Métropole, Sète Agglopôle Méditerranée, et Pays de l'Or**.

## LES 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 adminitrative 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, Arrosage, Entretien général pendant absence, … |

| | Les Aides proposées… | Description des Services |
|---|---|---|
| **LES ENFANTS** | Gardes d'enfants de + 3 ans à domicile | - Activité ludique et éducative,<br>- Préparation des repas,<br>- Aide à la toilette,<br>- Aide au coucher |
| | Accompagnement des enfants de + de 3 ans en dehors de leur domicile | Du domicile à l'école et/ou de l'école au domicile |

| | Les Aides à Domicile | Description des Services |
|---|---|---|
| **AIDE AUX PERSONNES FRAGILES** Personnes âgées, handicapées et pathologies chroniques | Actes de la vie quotidienne | Aide au lever et Aide au coucher |
| | | Aide à la toilette et Aide à l'habillage |
| | | Aide aux transferts |
| | Aide aux repas | Aide à la préparation des repas |
| | | Aide aux courses |
| | | Aide à la prise des repas et des médicaments |
| | Garde malade | Surveillance et garde malade de jour et/ou de nuit |
| | Activités de loisirs et accompagnements | Présence et compagnie (lecture, jeux, vie sociale, …) |
| | | Accompagnement au bras ou véhiculé pour rendez-vous, promenade, sortie, courses, … |
| | | Prestation de conduite du véhicule personnel du bénéficiaire |

**DEVIS GRATUIT**

Chaque demande de prestation fait l'objet d'un devis gratuit préalable.

### INFORMATION SUR LES DIFFERENTS MODES DE PRESTATION

**3AP propose des interventions en mode <u>prestataire</u> :**

**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.

## LE FONCTIONNEMENT

### DEROULEMENT DE NOS CONTRATS

Lorsque vous avez décidé de faire appel aux services **3AP**, nous nous 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 les bénéficiaires pourront 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 et fiche de signalement
- Formulaire de désignation et révocation d'une personne de confiance
- …

### EVOLUTION DE VOS BESOINS

Les besoins peuvent évoluer au fil du temps. C'est pourquoi nous apportons une attention particulière à avoir avec chaque bénéficiaire un entretien régulier pour

réévaluer vos besoins, que ce soit lors des contrôles qualité ou lors d'entretiens téléphoniques.
De plus, une évaluation plus formelle est réalisée tous les ans.

## 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 sa qualité relationnelle, 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.
Ce remplacement est effectué dans la journée pour les actes essentiels (aide à la toilette, aide aux repas, …), et dans la semaine pour les missions de confort.
Chaque intervenant prend connaissance de vos besoins spécifiques dont il a la charge et met en œuvre ses compétences afin d'assurer parfaitement les diverses tâches à accomplir.

Vous êtes est 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[1], 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.

(1) Est considéré comme urgence le fait de devoir annuler une intervention ou en demander une sans pouvoir attendre l'ouverture des bureaux. Les urgences médicales ne sont pas traitées par 3AP.

## RECRUTEMENT

Le recrutement, basé sur des critères stricts et rigoureux, est effectué uniquement et conjointement par 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 présenter à **3AP** un extrait de casier judiciaire.

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

## DONNEES INFORMATIQUES – REGLEMENTATION EUROPEENNE POUR LA PROTECTION DES DONNEES (RPGD)

Nous avons conscience que la protection de votre vie privée est essentielle.

**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, en 2010, 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.

**3AP** recueille uniquement les informations vous concernant, qui entrent dans le cadre de nos obligations professionnelles pour rendre le service que nous sommes engagés à vous fournir et pour être en conformité avec la Loi française (via la CNIL) et avec la règlementation européenne (RGPD). Le métier d'aide au maintien à domicile impose de satisfaire à des réglementations strictes pour obtenir un agrément permettant d'exercer.

Les informations recueillies sont uniquement conservées et exploitées par **3AP**. Elles sont stockées par un prestataire situé en France, la société SENEF. Par contrat, ce

Prestataire s'interdit de communiquer le contenu des données à tout tiers, il garantit l'exclusivité de l'accès à ces données aux seuls utilisateurs désignés par **3AP**.

**Aucune donnée individuelle n'est conservée sur le site Internet de 3AP.** Ce site ne conserve des cookies que dans l'unique but de produire des statistiques sur la fréquentation du site.

En tant que client de **3AP**, vous nous confirmez que nous pouvons exploiter vos données pour vous contacter dans le cadre de notre prestation de service, pour communiquer en interne et vous fournir le service conforme à vos demandes. En bref, vous nous autorisez à exploiter vos données pour exercer notre métier et honorer le contrat que vous avez passé avec nous.

Vous avez la possibilité de nous contacter pour exercer votre droit de rectification, ou de suppression des données vous concernant, si la suppression ne compromet pas la conformité avec la Loi que nous sommes tenus de respecter. Pour cela, vous pouvez contacter :

**3AP Sarl – Service Protection des Données**
47 Rue du Moulin de Sémalen
34000 MONTPELLIER
Tél : 04 99 61 46 46
Mail : dpo@3ap-aideadomicile.fr

**EN AUCUN CAS, nous ne revendons, ni ne louons vos données personnelles à des entités externes à 3AP.**

Nous conservons ces informations, et les mettons à jour à votre demande ou par obligation professionnelle, pendant toute la durée de votre prestation ou de votre contrat chez nous. Dans le cas où vous n'êtes plus client bénéficiaire de **3AP**, ces informations seront conservées au minimum pendant une durée de dix ans (10), conformément aux exigences réglementaires, fiscales, d'assurance et autres obligations juridiques, à moins que la Loi nous impose un délai plus long.

Nous utilisons un logiciel de la société SENEF, fournisseur français de logiciels de gestion des services à la personne, afin d'assurer la pérennité et la sécurité de vos données, administrer et mettre à jour vos données personnelles en rapport avec votre commande et prestation rendue.

Toutes les données vous concernant sont hébergées sur des serveurs répondant à des caractéristiques strictes en termes de sécurité et performance, et toute communication avec ceux-ci se fait exclusivement par un réseau sécurisé et des transmissions cryptées. Les communications avec le site Internet sont cryptées (protocole HTTPS).

## CONTROLE

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 formation continue :

- 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**.

**COMPETENCES ET QUALIFICATIONS DES INTERVENANTS 3AP Sarl**

| | COMPETENCES | QUALIFICATION |
|---|---|---|
| Agent d'Entretien | Entretenir la propriété<br>Effectuer des petits travaux de jardinage<br>Assurer des services complémentaires | Sans qualification particulière |
| Assistant(e) Ménager(e) I | Nettoyer, entretenir, désinfecter :<br>o Les espaces et les sols (intérieurs et extérieurs)<br>o Les sanitaires<br>o Les meubles, équipements et appareils ménagers<br><br>Changer le linge de lit<br><br>Linge courant (laver sans trier, étendre, repasser, plier, ranger)<br><br>Préparer un repas simple, couvert et vaisselle<br><br>Effectuer les courses à partir d'une liste définie | Sans qualification particulière |
| Assistant(e) Ménager(e) II | <u>Idem Assistant(e) Ménager(e) I, plus</u> :<br><br>Aspirateur et désinfection de la literie<br><br>Trier, identifier les modalités d'entretien du linge, détacher le linge<br><br>Linge délicat (laver, repasser, plier, ranger)<br><br>Apporter et rechercher le linge au pressing selon les consignes<br><br>Effectuer des travaux simples de couture<br><br>Voilages et rideaux (nettoyer, entretenir, désinfecter)<br><br>Soigner les plantes d'intérieur selon les consignes<br><br>Aspirateur et désinfection de la literie<br><br>Effectuer les courses selon les repas prévus, le budget alloué, les consignes et rendre compte<br><br>Ranger et conditionner les produits achetés dans les contenants appropriés | Sans qualification particulière |

## COMPETENCES ET QUALIFICATIONS DES INTERVENANTS 3AP Sarl

| | | |
|---|---|---|
| Assistant(e) de Vie I | Accompagner une personne dans la réalisation des tâches quotidiennes.<br><br>Entretenir les espaces.<br><br>Effectuer les courses et préparer des repas simples.<br><br>Effectuer des tâches administratives simples. | Sans qualification particulière |
| Assistant(e) de Vie II | Idem Assistant(e) de Vie I, plus :<br><br>Accompagner la réalisation des actes d'hygiène de vie d'une personne en perte d'autonomie.<br><br>Concevoir des repas spécifiques.<br><br>Accompagner une personne dans la prise de son repas.<br><br>Accompagner une personne dans ses sorties en toute sécurité.<br><br>Accompagner une personne dans la réalisation des tâches quotidiennes. | Certification de niveau V, ou expérience dans les tâches concernées |
| Assistant(e) de Vie III | Idem Assistant(e) de Vie II, plus :<br><br>Accompagner une personne dont l'autonomie est altérée. | Certification de niveau V :<br>DEAVS, BEP Carrières sanitaires et sociales ou expérimenté(e) |

| | | |
|---|---|---|
| Garde d'enfant I | Assurer une présence auprès d'un enfant | Sans qualification particulière |
| Garde d'enfant II | Idem Garde d'enfant I, plus :<br><br>Accompagner un enfant dans la réalisation de ses devoirs | Sans qualification particulière |
| Garde d'enfant III | Idem Garde d'enfant II, plus :<br><br>Accompagner un enfant<br><br>Nettoyer les espaces de vie de l'enfant<br><br>Entretenir le linge de l'enfant | Certification de niveau V |

## 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** est soucieuse de faire appliquer, par l'ensemble de ses salariés, les Recommandations de Bonne Pratique Professionnelle, édictées par la Haute Autorité de Santé, notre autorité de tutelle.

**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.

## PRINCIPES ETHIQUES ET DEONTOLOGIQUES DE 3AP SARL

Les principes éthiques contribuent à instaurer une relation de confiance et de dialogue avec la personne accompagnée, son entourage familial et social, son entourage médical et paramédical, et **3AP**.

Les principes éthiques du secteur affirment que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

Ces principes éthiques commandent une attitude générale de respect envers nos bénéficiaires. Elle implique réserve et discrétion pour tout salarié de **3AP** et à tout moment de la prestation du service.

Cette attitude se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du bénéficiaire, à savoir :

- le respect de la personne, de ses droits civiques, de ses opinions et convictions notamment politiques, et de ses croyances religieuses ;
- le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de ses biens ;
- le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;
- le respect de la confidentialité des informations confiées à **3AP** ;

- le droit au libre accès aux informations contenues dans son dossier et leur éventuelle rectification.

**3AP** garantit la protection du personnel notamment vis-à-vis du harcèlement ou de toutes formes de discrimination.

Ces principes sont explicités lors du recrutement, lors de réunions annuelles, et lors de suivis qualité.

**POLITIQUE DE BIENTRAITANCE ET DE BIENVEILLANCE**

De part sa clientèle de personnes fragiles, **3AP** s'inscrit dans une politique de bienveillance envers les personnes âgées et handicapées.

Depuis sa création, **3AP** a toujours été attentive à l'humain et au respect de celui-ci.
La bienveillance est donc, pour **3AP**, primordiale.

Il est important de différencier 3 concepts :

- La Bientraitance : qui consiste à répondre aux besoins fondamentaux d'une personne par des actes et pratiques professionnels, afin d'améliorer son bien-être et sa prise en charge
- La Bienveillance : qui consiste à avoir une attitude positive, être à l'écoute et avoir des attentions particulières dans un soucis de bien faire et apporter bien-être et bonheur
- La Maltraitance : qui consiste en un acte unique ou répété, ou en l'absence d'acte approprié, dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, qui entraine des blessures ou une détresse morale. Ce type de violence constitue une violation des droits de l'homme et recouvre les violences physiques, sexuelles, psychologiques ou morales ; les violences matérielles et financières ; l'abandon ; la négligence ; l'atteinte grave à la dignité ainsi que le manque de respect.

Comme indiqué dans les obligations, chaque professionnel est TENU de faire remonter via le formulaire prévu à cet effet (mais aussi par tout autre moyen) tout évènement notamment un acte de maltraitance.

**QUELLES SONT LES LIMITES D'INTERVENTIONS AUPRES DU PUBLIC FRAGILE ?**

Les actes des soins :

L'exécution des prescriptions concernant les actes de soins relève de la compétence des infirmiers ou aide-soignants.

L’administration des médicaments :

Le fait de donner un médicament relève de la compétence exclusive des personnels soignants et/ou médicaux.

L'aide à la prise médicamenteuse peut relever du personnel **3AP** sous réserve des conditions suivantes :

- ✓ Pas de difficulté d'administration, ni besoin d'apprentissage particulier,
- ✓ Information préalable et accord du responsable **3AP**,
- ✓ Accord impératif du corps sanitaire (médecin, infirmiers) avec présence de l’ordonnance et noms des produits, des doses et moment de la prise clairement stipulés,
- ✓ Coordonnées partagées et liens directs entre l'aide à domicile, le médecin et l'infirmier,
- ✓ Exclusion de toute préparation de piluliers ou semainiers qui relèvent de la compétence de la famille ou de l'infirmier,
- ✓ Exclusion de toute forme de médicament autre que des médicaments à prendre par voie orale (pas d'injection, ni gouttes auriculaires ou oculaires) ou de produits dangereux tels que anticoagulants (qui imposent des contrôles sanguins réguliers), etc.,

La toilette

Le service compétent est dicté par l'état de la personne. En cas de nécessité d'une surveillance cutanée chez une personne grabataire ou lorsque la toilette est douloureuse ou demande des précautions particulières en cas de sonde, stomie, escarre, la toilette doit être effectuée par un aide-soignant ou un infirmier.
En cas de doute, l'infirmier libéral assurant les soins ou le médecin traitant est le professionnel à contacter en vue de désigner l'acteur qualifié en fonction de l'état de la personne.

La contention

Toute mesure de contention (entrave de liberté) doit être prescrite par un médecin (y compris les barrières de lit) et peut être mise en place par 3AP si signifié sur l'ordonnance (avec durée précise et matériel utilisé).
Sachant que l'immobilisation de la personne ne peut être que temporaire, une réévaluation très régulière de la part du médecin est indispensable quant à la nécessité de poursuivre la contention.

La pose de bas ou de bandes de contention veineuse relève d'un infirmier sur prescription médicale.

Les aspirations trachéales

Les aspirations trachéales sont dispensées par un aide-soignant ou un infirmier libéral.

Concernant la maison :

- ✓ Peindre, tapisser,
- ✓ Lessiver les plafonds et les murs,
- ✓ Déplacer des meubles ou de gros appareils électroménagers,
- ✓ Ramoner les cheminées et les tuyaux,
- ✓ Fendre du bois,
- ✓ Transporter des produits lourds en grande quantité,

**PROTOCOLE SANITAIRE COVID-19**

La phase épidémique est désormais derrière nous mais il ne tient qu'à nous de la maintenir à distance.

Pour ce faire, nous devons continuer à appliquer une vigilance quotidienne. Aussi, pour les interventions chez les personnes fragiles, les **aides à domicile 3AP porteront toujours leur masque et appliqueront le protocole sanitaire**, pour se protéger, pour vous protéger et pour protéger l'ensemble des personnes qu'ils sont amenés à accompagner.

En parallèle, nous vous remercions de bien vouloir poursuivre certaines mesures :

- **Ne pas se serrer la main,**
- **Éviter d'inviter des proches en présence de nos salariés,**
- **Nous alerter** si vous ou l'un de vos proches avez le moindre symptôme s'apparentant au COVID-19.

## NOS TARIFS 2023

### JOURS OUVRABLES

Valables du 01/04/2023 au 31/03/2024

| | Services à Domicile | TVA | Tarif Horaire | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Avant réduction d'impôts [1] | Après réduction d'impôts [1] |
| Maison | **Entretien de la maison** (Ménage / Repassage) | 10% | **26,00 € TTC** (23,64 € HT) | **13,00 € TTC** (11,82 € HT) |
| | **Collecte et livraison de linge repassé** | | | |
| | **Préparation des repas** et/ou **Livraison de courses** | | | |
| | **Demande ponctuelle** (Ménage / Repassage) | 10% | **30,00 € TTC** (27,27 € HT) | **15,00 € TTC** (13.64 € HT) |
| **Assistance Administrative** | | 10% | **27,00 € TTC** (24,55 € HT) | **13,50 € TTC** (12,27 € HT) |
| **Résidence principale ou secondaire** Entretien, Arrosage et Maintenance, vigilance temporaires | | 20% | **28,00 € TTC** (23,33 € HT) | **14,00 € TTC** (11,67 € HT) |
| Autres services | **Bricolage** | 10% | **35,00 € TTC** (31,82 € HT) | **17,50 € TTC** (15,91 € HT) |
| | **Jardinage** | 20% | **35,00 € TTC** (29,17 € HT) | **17,50 € TTC** (14,58 € HT) |
| Aide aux Personnes Fragiles | **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 | 5,5% | **27,00 € TTC** (25,59 € HT) | **13,50 € TTC** (12,80 € HT) |
| | **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% | **27,00 € TTC** (24,55 € HT) | **13,50 € TTC** (12,27 € HT) |

[1] Dans la limite des plafonds légaux de déduction.

## GARDE DE NUIT

Valables du 01/04/2023 au 31/03/2024

| | 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 €** (115,64 € HT) | 61,00 € (57,82 € HT) | **163,00 €** (154,50 € HT) | 81,50 € (77,25 € HT) |
| **> 1 nuit / semaine** | | **112,00 €** (106,16 € HT) | 56,00 € (53,08 € HT) | **152,50 €** (144,55 € HT) | 76,25 € (72,27 € HT) |
| **Nuit du samedi au dimanche & du dimanche au lundi** | | **142,50 €** (135,07 € HT) | 71,25 € (67,54 € HT) | **193,50 €** (183,41 € HT) | 96,75 € (91,71 € HT) |
| **Nuit jour férié** | | | | | |

[1] Dans la limite des plafonds légaux de déduction.

## TARIFS APA ET PCH

*Conformément à l'Arrêté du 23 décembre 2022 relatif aux prix des prestations de certains services d'aide et d'accompagnement à domicile, « Les prix des prestations des services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés à l'article L. 347-1 du code de l'action sociale et des familles ne peuvent augmenter de plus de 7,36 % en 2023 par rapport à l'année précédente ».*

Par conséquent, les tarifs sont modifiés comme suit à compter du 1er janvier 2023 :

Valables du 01/01/2023 au 31/12/2023

| | Financement | Tarif Horaire Global | TVA | Reste à charge | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Avant réduction d'impôts [1] | Après réduction d'impôts [1] |
| **Aide à la personne** | **APA avec participation financeur Inférieure à 50%** | **24,50 € TTC** (22,75 € HT) (+6,52%) | 5.5% | A partir de **13,23 € TTC*** (12,54 € HT) | A partir de 6,62 € TTC* (6,27 € HT) |
| | **APA avec participation financeur de 50 % à 99%** | **24,00 € TTC** (21,80 € HT) (+4,35%) | 5.5% | A partir de **1,23 € TTC*** (1,17 € HT) | A partir de 0,62 € TTC* (0,59 € HT) |
| | **Tarif pour les prises en charges à 100% (APA / PCH)** | **23,00 € TTC** (20,85 € HT) (+0,00%) | 5.5% | **0,00 € TTC** | **0,00 € TTC** |

*Tarif à partir de, selon le taux de financement accordé

Toute heure prise en supplément du plan d'aide est facturée au tarif normal (p.21).

**CONDITIONS TARIFAIRES :**

Les tarifs tout public 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.

Les tarifs avec financeur(s) sont, eux, réévalués en fonction des Décrets ou Arrêtés parus au Journal Officiel.

1. **Frais de dossier à l'ouverture : 50,50 € TTC** (42,08 € HT)
   - Redevables 1 seule et unique fois
   - Non remboursables

2. **Tarifs majorés :**
   - **Tarifs week-ends et jours fériés : + 25%**
   - **Tarifs 1er mai et Noël : +100%**
   - **Tarifs heures de nuit (entre 22h et 07h) : + 25%**

3. **Indemnité kilométrique** si conduite, à la demande du bénéficiaire, du véhicule de l'intervenant **: 0,65 € / 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. **Courses :**
   - Forfait CB (si avance des frais) : Forfait de 5 € TTC / mois (4,17 € HT / mois)

6. **EPI (Equipement de Protection Individuelle)** : 0,25 € TTC / Intervention (soit 0,24 € HT)

Le port du masque n'est plus, à ce jour, une obligation légale.

Toutefois, conformément à l'Arrêté du 30 juillet 2022, les chefs d'établissements peuvent continuer à le recommander.
Compte tenu des publics que 3AP accompagne, nous maintenons l'obligation de port du masque chez les bénéficiaires fragiles.

## INFORMATIONS FINANCIERES

### FACTURATION

La validation des heures d'interventions est réalisée d'après la télégestion (système de badges NFC prouvant l'heure d'arrivée et de départ) ou, à défaut, les feuilles de présence signées par le bénéficiaire et le salarié.

Les factures sont éditées mensuellement (hors demandes de prestation ponctuelle), et réglables à réception.

Si vous bénéficiez d'un financeur, la facture fait apparaître le montant global, la part financeur, et votre reste à charge. Vous n'avez pas à avancer la partie incombant au financeur.

Vous pouvez régler les 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)

### 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 :

<u>Conditions d'obtention des aides fiscales :</u>

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)
- 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'usager (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.

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).

Ces démarches sont : compléter le dossier le mieux adapté à votre situation, éventuellement faire compléter un questionnaire par votre médecin traitant, joindre les pièces justificatives, et envoyer le dossier.

**REFERENCEMENTS DE 3AP SARL**

**3AP** est référencée auprès des principaux financeurs tels que :

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

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

(Ce règlement est obligatoire pour les services autorisés).

## DISPOSITIONS GENERALES

### Article 1. Objet

Le présent règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions de l'article L.311-7 du Code de l'Action Sociale des Familles et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003. Il a pour objet d'une part de définir les droits de la personne servie, et d'autre part de fixer les modalités d'organisation et de fonctionnement des services.

### Article 2. Elaboration et révision du règlement

2.1 Elaboration

Le règlement de fonctionnement est élaboré sous l'égide de la direction **3AP**. Il est soumis à consultation des instances représentatives du personnel et/ou du conseil des clients/employés, s'il y a lieu.

2.2 Révision

Conformément aux dispositions de l'article L.312-8 du Code de l'Action Sociale des Familles, le présent règlement fera l'objet d'une révision tous les cinq ans succédant à la période d'autoévaluation des pratiques.

A l'initiative de la direction, une révision du règlement peut intervenir lors : d'une modification légale / réglementaire, d'un changement dans l'organisation ou la structure de **3AP** sur l'appréciation de la direction en fonction d'un besoin ponctuel.
La procédure de révision est identique à celle de l'élaboration.

### Article 3. Communication / Diffusion

3.1 Aux clients

Le règlement de fonctionnement est inséré dans le livret d'accueil remis au bénéficiaire lors de son inscription. A défaut de remise de ce dernier, la direction prend toute mesure nécessaire afin qu'il lui soit remis ou à son représentant légal.

3.2 Aux intervenants

Le règlement de fonctionnement est remis à toutes les personnes qui sont amenées à exercer une activité au sein de **3AP** et ce quelle que soit la condition.

3.3 Affichage

Le règlement est affiché à l'accueil **3AP**.

3.4 Modifications

Toute révision du présent règlement entraîne une nouvelle communication de ce dernier dans la forme prévue au présent article.

## LA PRISE EN CHARGE

### Article 4. L'Admission

En fonction de la demande exprimée par l'usager, la constitution du dossier administratif pourra comporter les éléments suivants : copie d'une pièce d'identité en cours de validité, numéro d'immatriculation : caisse de retraite et/ou mutuelle, Caf, Urssaf, justificatif d'incapacité, de dépendance

### Article 5. Modalité de prise charge

Sur la base du choix et des pratiques validés dans le projet de service, le client bénéficie d'un suivi individualisé tout au long de sa jouissance de nos services. Cela se traduit par un accompagnement évolutif, adapté à chacune des situations et mis en place avec le client ou son représentant ainsi qu'avec son référent. Le client et/ou son représentant seront associés aux actions développées en vue d'améliorer la qualité de nos prestations de service.

### Article 6. Droit de l'usager

**3AP** garantit à tous les bénéficiaires de ses services, les droits et libertés individuelles énoncées par l'article L.311-3 du Code de l'Action Sociale des Familles et par la charte des droits et libertés. Tout bénéficiaire a droit à la confidentialité des informations le concernant. Les salariés de **3AP** sont tenus au secret professionnel. Toutes données relatives aux clients, sauf accords préalables de ses derniers, ne seront pas divulguées, sauf nécessité liée à la santé ou en cas de suspicion de maltraitance.

### Article 7. Association des Clients/Famille

Conformément aux articles L311-5 et L311-6 du Code de l'Action Sociale des Familles, l'expression des bénéficiaires des services de l'agence ou de leur famille en cas d'incapacité pourra être assurée par un conseil des clients.

7.1. Composition :

3 utilisateurs - 3 salariés - 1 membre de la direction. Les membres du conseil des clients représentants les clients et les salariés sont tirés au sort parmi les volontaires qui auront fait acte de candidature auprès de la direction. Le conseil des clients sera renouvelé tous les 2 ans.

7.2 Enquête :

L'expression des clients et éventuellement des familles est, en dehors du Conseil des Clients, assurée par les moyens suivants :
L'enquête de satisfaction :
Afin de mesurer le degré de satisfaction perçu, chaque client recevra au moins une fois par an un questionnaire de satisfaction portant sur :
- la qualité des relations avec l'agence
- la qualité des prestations de l'intervenante à domicile

Les remarques et commentaires éventuels des clients et de leur famille.

**Article 8. Continuité de service**

**3AP** s'engage pour ses activités d'assistance dans les actes de la vie quotidienne à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence de ce dernier consécutif notamment aux congés payés ou à la maladie, si besoin en réorientant vers une autre structure agréée.
Concernant les remplacements pour les prestations non essentielles, ils seront proposés au cours de la semaine d'absence.
Pour les interventions essentielles (aide au repas, aide à la toilette, aide au lever et au coucher), ils seront proposés dans la journée.

Si les prestations de service doivent être amenées à être interrompues, leur reprise s'effectuera dans les conditions ci-dessous définies :

8.1. Interruption pour cas de force majeure

En cas de force majeure, la reprise des prestations de services de **3AP** s'effectuera sans délai à compter de la cessation de cette dernière. Les prestations non effectuées ne seront pas facturées, ceci dans le cadre des modalités d'intervention fixées dans le contrat individuel de prise en charge.

8.2. Interruption du fait du client pour cas de force majeure

La modification substantielle de la situation du client peut entraîner une suspension de services, cette prestation reprendra dès que la situation du client le permettra. Le client ou son représentant sont amenés à justifier par tout moyen, sans conditions de délai, de ces changements de situation. Les prestations habituelles qui n'auront pas pu être délivrées ne seront pas facturées.

8.3. Interruption du fait du client pour des raisons personnelles

8.3.1. Interruption des prestations de services avec préavis

Si le client ou son représentant avait préalablement averti par écrit **3AP** de sa volonté d'interrompre la prestation de services, et ce au plus tard 30 jours avant l'interruption, la reprise des prestations de services s'effectuera à la date convenue.

Les prestations habituelles qui n'auront pu être délivrées ne feront pas l'objet d'une facturation. Si, à la date de reprise prévue, il s'avère que le client ou son représentant ne souhaite pas la reprise des prestations de services, les dispositions prévues au paragraphe 8.2 s'appliqueront.

8.3.2. Interruption des prestations de services sans préavis

Si le client ou son représentant interrompt les prestations de services sans préavis, la reprise des prestations de services ne pourra intervenir que lorsque **3AP** sera en mesure de prendre en charge à nouveau la prestation de services. Il est rappelé que les périodes de congés ne sont pas considérées comme interruptions.

## PREVENTION DE LA VIOLENCE ET MALTRAITANCE

**Article 9.**
Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires à l'encontre de leurs auteurs.

**Article 10.**
Les personnes dénonçant des faits de violence sur autrui dont elles sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions bénéficient de mesures de protection légale.

**Article 11.**
En cas de suspicion de maltraitance l'intervenant à domicile contactera son supérieur hiérarchique qui fera si nécessaire une démarche auprès de l'antenne ALMA sur le secteur.

**Article 12.**
Le client peut à tout instant contacter son référent s'il est victime de violence et/ou maltraitance.

## RELATIONS ENTRE LES CLIENTS, 3AP ET LES INTERVENANTS

### Le client

**Article 13.**
Le client s'engage à respecter les horaires de l'intervention et à ne pas demander à l'intervenant à domicile de déborder sur l'horaire de fin d'intervention.

**Article 14.**
Sauf urgence, toute modification relative aux prestations de services sera discutée avec le référent. En aucun cas le client ne pourra modifier de son propre chef les conditions d'exécution des prestations de services. Il est expressément rappelé que le client n'est pas l'employeur de l'intervenant à domicile.

**Article 15.**
Le client s'engage à accepter la télégestion (et donc l'installation à son domicile d'un badge NFC).
A défaut, lorsque la télégestion n'est pas en service, le client s'engage à signer la feuille de présence de l'intervenant à chaque fin d'intervention. Il ne peut accepter d'anticiper la signature de la feuille de présence pour des interventions qui ne sont pas encore réalisées.

**Article 16.**
En cas d'événement prévisible de nature à empêcher l'exécution de la prestation de services, le client s'oblige à informer l'agence au plus tard dans les 7 jours précédant la survenance de la cause de l'empêchement. Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due, sauf circonstance exceptionnelle.

### Intervenant

**Article 17.**
Les intervenants sont soumis au secret professionnel et au secret médical.

**Article 18.**
Les intervenants ne doivent pas participer à des jeux de hasard avec le client.

**Article 19.**
Ils ne doivent demander ou recevoir aucune somme d'argent ou objet de quelque valeur que ce soit du client.

**Article 20.**
Ils ne peuvent pas utiliser le téléphone du client sauf en cas d'urgence, à la demande expresse de ce dernier ou lors d'une utilisation gratuite.

**3AP**

**Article 21.**
Le client ou son représentant peut faire appel, si les tentatives de faire valoir ses droits auprès de 3AP sont restée infructueuses, à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental.

**Article 22.**
Le client est informé et accepte que le service se réserve le droit de partager avec les intervenants et les partenaires (médicaux, paramédicaux et sociaux) toute information utile au bon déroulement des prestations.

**Droit, d'accès et rectifications aux données informatiques**

**Article 23.**
En vertu de l’article 34 de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d’un droit d’accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent.

**Article 24.**
Pour l’exercer vous pouvez vous adresser à votre référent, ou en contactant par écrit votre agence 3AP.

**Assurances de 3AP**

**Article 23.**
Pour l’ensemble des activités exercées par 3AP votre gestionnaire d’agence a souscrit les polices d’assurance afin de garantir sa responsabilité civile et professionnelle.

**Sanctions**

**Article 24.**
Les dispositions pénales en vigueur peuvent être appliquées à l’encontre de toute personne accueillie, de ses représentants, ou de votre agence 3AP en cas de comportement répréhensible, notamment en cas de violence sur autrui

## GESTION DES LITIGES OU DES RECLAMATIONS

En cas de litige ou de réclamation, vous pouvez vous adresser directement à

**3AP Sarl**
47 Rue du Moulin de Sémalen
34000 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 Départemental 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 Départemental, conformément à l'Article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles.

Selon l'arrêté 2020-3477 portant renouvellement des personnes qualifiées dans les établissements et services sociaux et médicaux-sociaux du département de l'Hérault, en date du 31 décembre 2020, cette liste est la suivante :

- Madame BERVELT Marcelle
  - membre de l'association « Pour le droit de mourir dans la dignité »,
  - joignable au 06.75.40.80.32
  - par mail : dlpd34@live.fr

- Madame SCHNEIDER Arlette
  - membre de la fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés (FNATH)
  - joignable au 06.25.83.20.80
  - par mail : schneider.arlette@free.fr

En cas de procédure de médiation conventionnelle (Art. L133-4 du Code de la Consommation), vous pouvez contacter le médiateur :

ANM Conso
62 rue de Tiquetonne
75002 PARIS
contact@anm-conso.com

## Liste des documents à remettre lors de l'ouverture d'un dossier

Lors de l'ouverture d'un dossier sans financeur, il vous sera demandé :

- Votre nom, prénom, date de naissance et adresse
- Un RIB si vous optez pour un mode de règlement par prélèvement
- Aucun justificatif ne sera exigé

Lors de l'ouverture d'un dossier pour une personne fragile (personne âgée ou handicapée, sortie d'hospitalisation, …), il vous sera demandé :

- Votre nom, prénom, date de naissance et adresse
- Un RIB si vous optez pour un mode de règlement par prélèvement
- Il vous sera demandé également de retourner l'annexe 5bis complétée (désignation d'une personne de confiance)

Lors de l'ouverture d'un dossier avec financeur (APA, PCH, …), il vous sera demandé :

- Votre nom, prénom, date de naissance et adresse
- Votre dernier avis d'imposition sur le revenu (toutes les pages)
- Votre dernière taxe foncière
- Votre carte d'identité (ou passeport)
- Votre carte Vitale
- Un RIB

Si vous possédez déjà un financement avec un plan d'aide accepté, il vous sera demandé une photocopie de la prise en charge (à défaut votre numéro de bénéficiaire).

# LES ANNEXES

## ANNEXE 1 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE (Document obligatoirement annexé pour les services autorisés)

Selon l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

### Article 1er
### Principe de non-discrimination

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

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

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

### Article 3
### Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

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

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

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

2) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et

d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

**Article 5**
**Droit à la renonciation**

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

**Article 6**
**Droit au respect des liens familiaux**

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

**Article 7**
**Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

**Article 8**
**Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

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

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

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

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

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

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

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

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

## ANNEXE 2 : CHARTE 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.

*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 ainsi que le secret médical.

*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 facon 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 tout 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 agées 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.

## ANNEXE 3 : 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 maltraitances 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 maltraitances 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 autres) 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.

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 'Evaluation 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**

**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 maltraitances ;
- 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**

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 entrainera une rupture immédiate du contrat de travail avec l'intervenant concerné pour faute.

## ANNEXE 4 : CHARTE BIENTRAITANCE AU QUOTIDIEN

**Définition :**

Dans le cadre d'une démarche collective, la bientraitance est un engagement personnel visant à chercher le bien-être du bénéficiaire. Elle respecte, ses choix, son milieu de vie, sa dignité, sa capacité de décision et ses droits ; afin de répondre à ses besoins en restant dans notre mission professionnelle.

### *RESPECT DE LA PERSONNE AIDEE*

Il est primordial, de respecter l'individu, son histoire, sa dignité et sa singularité.

### *SOUTIEN DE L'AUTONOMIE*

Stimuler les capacités physiques et intellectuelles de la personne aidée en adaptant ses actions.

*Le bénéficiaire est considéré comme autonome.*
*L'autonomie se définit par des capacités de jugement et de prise de décision*

### *INSTALLATION D'UN CLIMAT DE CONFIANCE*

Donner une réalité à la liberté de choix, par une écoute attentionnée et active : Reformuler, Questionner, Valider…

*Travailler avec l'entourage aidant, faire preuve d'empathie et de respect du bénéficiaire avec ses proches, garder une dimension professionnelle*

### *DEMARCHE CONTINUE D'ADAPTATION*

Observer et transmettre toutes informations permettant une réflexion avec les aidants et/ou les professionnels de santé afin de déterminer les réponses les plus adaptées aux besoins du bénéficiaire.

### *TENUE DE LA POSTURE PROFESSIONNELLE, DU DEVOIR DE DISCRETION ET DU SECRET MEDICAL*

S'imposer le secret et la confidentialité des informations relatives aux bénéficiaires, leur famille, aux collègues et toutes celles relevant de son activité professionnelle.
Respecter strictement le secret médical.

*Avoir une attitude neutre dans le cadre des relations familiales du bénéficiaire*

## ANNEXE 5 : DESIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

20 octobre 2016 JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE Texte 25 sur 166

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

### Décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

NOR : AFSA1611829D

***Publics concernés :*** *l'ensemble des personnes accueillies dans un établissement ou service social ou médico-social.*

***Objet :*** *conditions dans lesquelles les personnes qui vont être accueillies dans un établissement ou service social ou médico-social doivent être informées de leur droit à désigner une personne de confiance.*

***Entrée en vigueur :*** *le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.*

***Notice :*** *le décret précise les conditions dans lesquelles les personnes accueillies dans un établissement social ou médico-social vont être informées par le directeur ou son représentant de leur droit à désigner une personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles. A cet effet, il fixe le délai minimal à respecter entre le moment où est donnée cette information et l'entretien préalable à la conclusion du contrat de séjour. Il précise également la manière dont l'information devra être donnée (oralement et par écrit au moyen de la remise d'un formulaire de désignation comprenant une notice d'information). Il prévoit également que la notice d'information est intégrée dans le livret d'accueil des établissements ou services sociaux ou médico-sociaux prenant en charge des majeurs.*

***Références :*** *le décret est pris pour l'application de l'article 27 de la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Les dispositions du code de l'action sociale et des familles modifiées par le présent décret peuvent être consultées sur le site Légifrance (http://www.legifrance.gouv.fr).*

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre des affaires sociales et de la santé,

Vu le code de l'action sociale et des familles, et notamment ses articles L. 311-4 et L. 311-5-1 ;

Vu la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, notamment son article 27 ;

Vu l'avis du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale (section sociale) en date du 7 juin 2016 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 9 juin 2016,

Décrète :

**Art. 1er.** – A la sous-section 1 de la section 2 du chapitre Ier du titre Ier du livre III du code de l'action sociale et des familles, il est ajouté un article D. 311-0-4 ainsi rédigé :

« *Art. D. 311-0-4.* – Huit jours au moins avant l'entretien mentionné au cinquième alinéa de l'article L. 311-4, le directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui informe la personne accueillie et, le cas échéant, son représentant légal, qu'elle peut désigner une personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1. A cet effet, il lui remet, ainsi que, le cas échéant, à son représentant légal, une notice d'information établie conformément au modèle fixé en annexe 4-10, avec des explications orales adaptées à son degré de compréhension. Il veille à la compréhension de celles-ci par la personne accueillie.

« La délivrance de l'information sur la personne de confiance est attestée par un document daté et signé par le directeur de l'établissement ou son représentant et la personne accueillie et, le cas échéant, son représentant légal. Une copie du document est remise à ces derniers.

« La condition du délai de huit jours prévue au premier alinéa cesse de s'appliquer dès lors que la personne accueillie désigne sa personne de confiance.

« Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas :

« 1° Lorsque la personne accueillie a déjà désigné une personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1 ; ou

« 2° Lorsque l'information relative à la personne de confiance a été délivrée antérieurement dans les conditions précisées au premier alinéa par un établissement ou service mentionné au sixième alinéa de l'article L.311-4 ; ou,

« 3° Pour les demandeurs d'asile, lorsque l'information relative à la personne de confiance a été délivrée par l'Office français de l'immigration et de l'intégration en remettant la notice d'information. »

**Art. 2.** – Après la sous-section 5 de la section II du chapitre Ier du titre Ier du livre III du code de l'action sociale et des familles, il est ajouté une sous-section 6 ainsi rédigée :

« *Sous-section 6*

« *Livret d'accueil*

« *Art. D. 311-39.* – La notice d'information mentionnée à l'article D. 311-0-4 est annexée au livret d'accueil des établissements et services sociaux et médico-sociaux prenant en charge des personnes majeures. »

**Art. 3.** – L'annexe au présent décret constitue l'annexe 4-10 du code de l'action sociale et des familles.

**Art. 4.** – La ministre des affaires sociales et de la santé, le garde des sceaux, ministre de la justice, le ministre de l'intérieur, la ministre du logement et de l'habitat durable et la ministre des familles, de l'enfance et des droits des femmes sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 18 octobre 2016.

MANUEL VALLS

Par le Premier ministre :

*La ministre des affaires sociales et de la santé,*
MARISOL TOURAINE

*Le garde des sceaux, ministre de la justice,*
JEAN-JACQUES URVOAS

*Le ministre de l'intérieur,*
BERNARD CAZENEUVE

*La ministre du logement et de l'habitat durable,*
EMMANUELLE COSSE

*La ministre des familles, de l'enfance et des droits des femmes,*
LAURENCE ROSSIGNOL

ANNEXE

Annexe 4-10

**Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance**
***(article D. 311-0-4 du code de l'action sociale et des familles)***

La notice d'information comprend :

- des explications concernant le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;
- cinq annexes :
  - annexe 1 : Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique ;
  - annexe 2 : Formulaire de désignation de la personne de confiance ;
  - annexe 3 : Formulaire de révocation de la personne de confiance ;
  - annexe 4 : Formulaires à destination des témoins en cas d'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation ou de révocation de la personne de confiance
  - annexe 5 : Un modèle d'attestation de délivrance de l'information sur la personne de confiance.

**Le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance**

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social (1) de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

1. **Quel est son rôle ?**

La personne de confiance a plusieurs missions :

– **Accompagnement et présence :**

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

– être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de séjour, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans l'établissement d'hébergement (en présence du directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui et, chaque fois que nécessaire, du médecin coordonnateur si la structure d'accueil est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).

Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien.

– vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

– assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

– **Aide pour la compréhension de vos droits :**

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie…), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Les missions de cette personne de confiance sont rappelées dans l'annexe 1.

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

2. **Qui peut la désigner ?**

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

3. **Qui peut être la personne de confiance ?**

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer de sa portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

4. **Quand la désigner ?**

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.

Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé (2), notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommé pour une autre durée plus limitée.

Si vous êtes demandeurs d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office français de l'immigration et de l'intégration lors de votre passage au guichet unique en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile.

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable du centre afin qu'il puisse engager sans délais la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

5. **Comment la désigner ?**

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en annexe 2, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.

La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation (formulaire figurant en annexe 3).

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire figurant en annexe 4, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

6. **Comment faire connaître ce document et le conserver ?**

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés.

Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

---

(1) Etablissement ou service social ou médico social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.

(2) En application de l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

Annexe 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 une 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.

**<u>ANNEXE 5bis</u> : Formulaire de désignation d'une personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles**

Je soussigné(e)

Nom et prénom : .....

Né(e) le ..... à .....

Désigne

Nom et prénom : .....

Né(e) le ..... à .....

Qualité (lien avec la personne) : .....

Adresse :

Téléphone : ..... prof. : ..... port. : .....

E-mail : .....

comme personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.

Fait à ....., le .....

Signature :

Cosignature de la personne de confiance :

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 :

**<u>ANNEXE 5Ter</u> : Formulaire de révocation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles**

Je soussigné(e)

Nom et prénom : .....

Né(e) le ..... à .....

Met fin à la désignation de

Nom et prénom : .....

Né(e) le ..... à .....

Qualité (lien avec la personne) : .....

Adresse :

Téléphone : ..... prof. : ..... port. : .....

E-mail : .....

comme personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;

Que, par suite, 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.

Fait à ....., le .....

Signature :

# OU NOUS TROUVER ?

**3AP Sarl**
47 Rue du Moulin de Sémalen
34000 MONTPELLIER

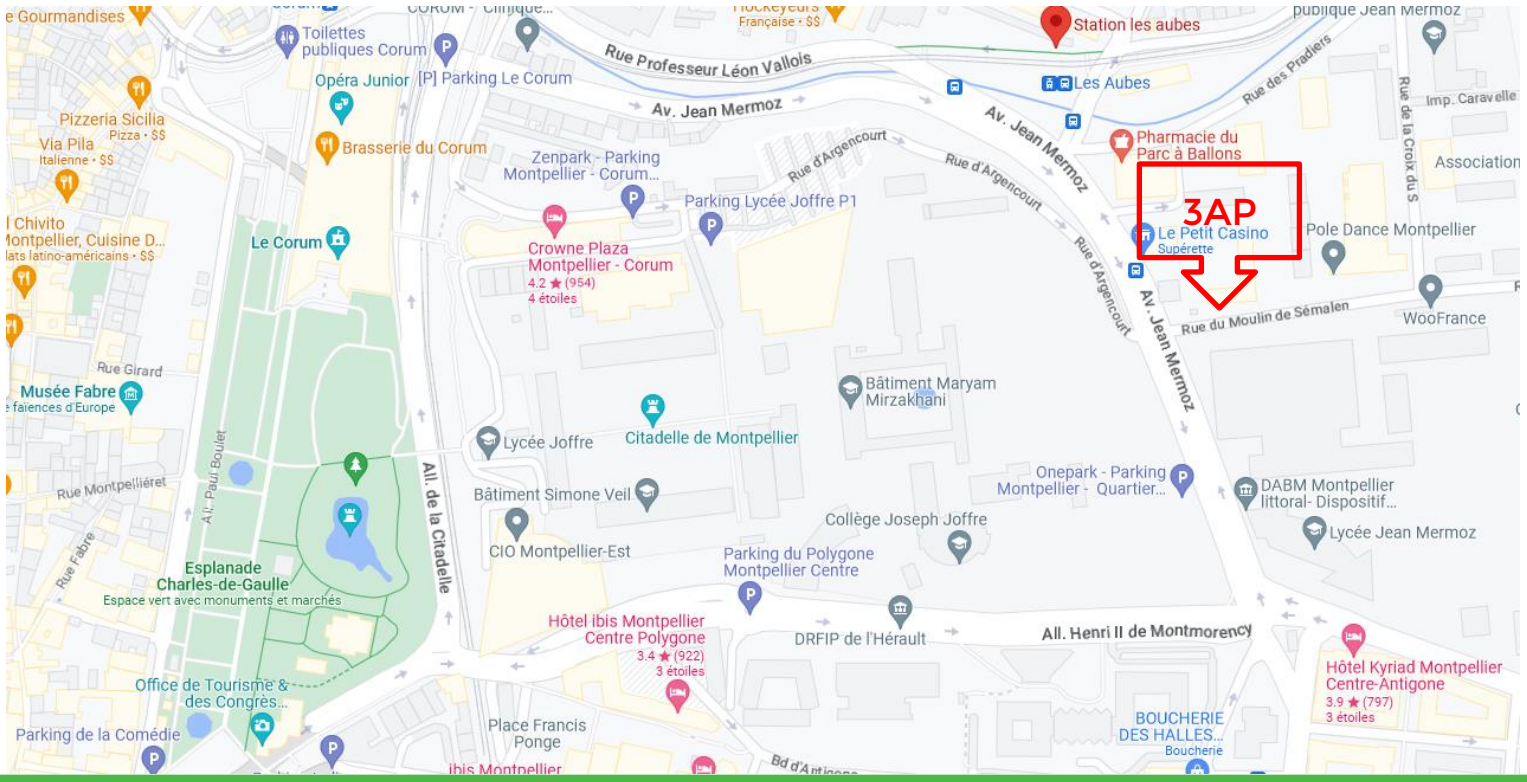
Tramway Ligne 4 Station Pompignane ou Les Aubes.

Les horaires d'ouverture sont :
Du lundi au vendredi de 09H30 à 12H30 et de 14H00 à 18H00

Tél : **04 99 61 46 46**
Nous sommes joignables **en cas d'urgence** (1) 24H/24 et 7J/7

(1) Est considéré comme urgence le fait de devoir annuler une intervention ou en demander une sans pouvoir attendre l'ouverture des bureaux. Les urgences médicales ne sont pas traitées par 3AP.

Mail : contact@3ap-aideadomicile.fr
Site : http://www.3ap-aideadomicile.fr




3AP Sarl
47 Rue du Moulin de Sémalen, 34000 MONTPELLIER
04.99.61.46.46
contact@3ap-aideadomicile.fr
www.3ap-aideadomicile.fr

Livret d'accueil version Avril 2023