

# LIVRET D'ACCUEIL

Màj le : vendredi 28 février 2020

# AID83

AIDE INDIVIDUELLE À DOMICILE

« Pour servir votre vie au quotidien »

Bureau ouvert du lundi au vendredi  
de 08h à 12h et de 14h à 17h



04 89 29 11 80



[contact@aid83.org](mailto:contact@aid83.org)

Ce document est la propriété d'AID 83®.  
Les informations qu'il contient ne peuvent être utilisées, reproduites ou communiquées sans  
son accord préalable écrit.



## SOMMAIRE

Présentation d'AID 83	page 1
Notre projet	page 2
Présentation de nos équipes	page 3
Votre référent	page 4
L'accompagnement de confiance	page 5
Nos tarifs	page 6
Financements et prise en charge	page 7
Règlement de fonctionnement	page 8
Charte des droits et des libertés	page 12
La personne de confiance	page 15
Caractéristiques certifiées	page 18
Informations pratiques	page 22

## **1. Présentation d'AID 83**

AID 83, Aide Individuelle à Domicile, est une association loi 1901 ouverte depuis juillet 2009 et exerce son activité dans le département du Var.

AID 83 intervient en tant que prestataire de services c'est-à-dire que l'intervenant à domicile est employé et rémunéré par AID 83 qui s'occupe également de tous les aspects administratifs et légaux au titre de l'article L 129-1 du Code du Travail et du décret n° 2005-1384 du 7 novembre 2005.

Son objectif est d'aider toute personne, quel que soit son âge, son handicap, qu'il s'agisse d'une aide ponctuelle (grossesse, naissance, accident, hospitalisation, maladie...) ou d'un accompagnement durable pour les personnes âgées en perte d'autonomie ou en situation de handicap.

Notre engagement est de vous apporter une prestation correspondant au mieux à vos besoins, à vos attentes et à votre choix de vie dans un souci permanent de la qualité optimale et de continuité de service. Le sens de l'engagement et de responsabilité de nos équipes vous permettra de continuer à vivre chez vous dans les meilleures conditions matérielles et morales.

Notre activité d'aide et de maintien à domicile s'exerce en partenariat avec les organismes publics et suit les recommandations de la norme qualité.

Notre association est agréée par le Conseil Départemental du Var (412 rue Jean Aicard, 83015 Draguignan – tél : 04 83 95 30 00) depuis le 15 septembre 2009 sous le numéro d'agrément qualité N/150909/F/083/Q/0342 et depuis le 24 mars 2014 sous le numéro d'agrément qualité SAP511115081.

Notre association est également conventionnée auprès de la CARSAT Sud-Est (convention n° 83138300) et est référencée auprès des caisses de retraite complémentaires et des mutuelles.

En 2013, notre association a fait l'acquisition d'une flotte automobile de 5 véhicules dont 2 aménagés pour les personnes à mobilité réduite.

Le 24 mars 2014, notre association a obtenu la certification Qualicert suivant le référentiel de certification de « service aux particuliers » (réf. : RE/SAP/07).

Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, conformément à la loi d'adaptation de la société face au vieillissement du 28 décembre 2015, notre association est soumise à autorisation par le Conseil Départemental du Var.

Notre équipe d'encadrement est à votre service et se tient à votre disposition pour toutes informations complémentaires que vous souhaiteriez obtenir.

Nous vous remercions de votre confiance.

La Direction

## 2. Notre projet

Notre projet est de permettre à toute personne fragilisée par l'âge, la maladie, le handicap, les difficultés sociales ou familiales, de rester à son domicile.

Nous souhaitons lui garantir une autonomie maximale, une existence digne, un accompagnement jusqu'au terme de sa vie, dans le respect de son intimité tout en apportant une aide aux personnes de l'entourage qui contribuent par leur action à la réalisation de ce choix de vie.

La réalisation de cet objectif repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes de la personne et sur la mise à disposition de prestations adaptées.

*« Intervenir à domicile n'est pas un acte anodin et demande respect, discrétion, réserve, délicatesse et une relation de confiance afin d'éviter que l'intervention ne soit vécue comme une intrusion ... »*

*La déontologie du secteur affirme que le bénéficiaire est une personne quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale et érige en principes : une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation du service.*

*Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du bénéficiaire :*

- *le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;*
- *le respect de ses biens ;*
- *le respect de son espace de vie privée, de son intimité ;*
- *le respect de sa culture et de son choix de vie.*

*(...) Les interventions sont individualisées selon une approche globale et un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne suivant les indications de la norme de service. »*

### 3. Présentation de nos équipes

#### L'équipe d'encadrement

**Céline TREHIN**, directrice comptable

*Ancienne assistante de direction dans une structure d'aide à domicile, notre directrice a participé à la fondation d'AID 83 en tant que bénévole avant d'en prendre sa direction.*

**Océane ROZZONELLI**, responsable des ressources humaines

*Présente depuis l'ouverture d'AID 83, notre responsable des ressources humaines a une licence de chargée de gestion des ressources humaine et un titre de niveau III de responsable de secteur dans l'aide à domicile.*

**Eléonore HOTTOU**, responsable de secteur

*Titulaire de diplômes dans l'administratif et les ressources humaines, elle a plus de 3 ans d'expérience dans le secteur médico-social et technique, et exerce en parallèle son activité de thérapeute et praticienne certifiée en sophrologie et massages bien-être et sportifs.*

**Sylvie CARDOSO**, coordinatrice

*Ancienne auxiliaire de vie et coordinatrice depuis plus de 10 ans, elle comptabilise au total une vingtaine d'années d'expériences professionnelles dans le secteur de l'aide à domicile.*

#### L'équipe d'intervention

- **Les agent(e)s à domicile :** avec ou sans diplôme avec une expérience dans le domaine d'au moins 1 an. Ils interviennent pour des tâches d'entretien du logement.
- **Les assistant(e)s de vie :** titulaires du BEP ASSP, du diplôme d'ADVF ou encore du BEP CSS. Ils accomplissent des prestations d'entretien du logement, d'aide aux repas, de vie sociale.
- **Les auxiliaires de vie :** titulaires du diplôme d'état ou d'une VAE. Ils réalisent toute tâche d'entretien du logement, d'aide aux repas, de vie sociale et de gestes au corps.

## 4. Votre référent

Vous serez principalement en contact avec notre Coordinatrice, Sylvie CARDOSO, qui a pour objectif de vous proposer les prestations les plus adaptées à vos besoins et à vos attentes. Elle est chargée de planifier les interventions et encadre chacun des intervenants à domicile.

### En tant que conseillère terrain, elle a pour mission :

- de vous rencontrer dans votre environnement personnel, à votre domicile, pour évaluer avec vous, vos besoins et vos attentes mais aussi d'élaborer avec vous votre projet individualisé.
- d'étudier les possibilités de financement et établir les dossiers de prise en charge ;
- de travailler en partenariat avec les services sociaux, les professionnels de santé, les tuteurs, les familles... ;
- d'évaluer la qualité du service rendu ;
- de réévaluer annuellement les besoins de la personne aidée et assurer un suivi périodique ;
- d'adapter la prestation à tout changement de situation de la personne aidée ;
- de mettre en place l'intervention en coordination avec les intervenants extérieurs si nécessaire ;
- d'être à votre disposition, sur rendez-vous, directement à votre domicile.

### En tant que responsable des plannings, elle a pour mission :

- de mettre en place le ou les intervenants qualifiés répondant au plus près des besoins du plan d'aide défini ;
- d'encadrer l'équipe d'intervention ;
- d'établir les plannings ;
- d'assurer les remplacements des intervenants ;
- d'assurer la continuité des interventions ;
- de contrôler les interventions.

## **5. L'accompagnement de confiance**

### **Compétences**

Une équipe de professionnels confirmés à votre service 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

### **Réactivité**

Un premier contact sur rendez-vous avec notre coordinatrice qui se rend à votre domicile pour évaluer vos besoins et établir le dossier de prise en charge.

Dès l'accord, nous mettons en place vos prestations en prenant soin de faire correspondre les compétences des intervenants à vos besoins. Un contrat vous sera également remis lors de la première intervention dans lequel sera notifié le détail des prestations à effectuer à votre domicile.

### **Contrôle des interventions**

Les interventions effectuées sont contrôlées à la minute par un système de télégestion. Nous en avons donc connaissance en temps réel et selon la prise en charge, nous pourrions faire les réajustements nécessaires.

### **Conditions de remplacement des intervenants**

En cas d'absence de l'intervenant à domicile, notre coordinatrice met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour assurer la continuité des prestations.

En cas d'absence prévue, nous vous prévenons et nous vous proposons un remplacement avec votre accord. En cas de force majeure, nous nous efforcerons d'assurer le remplacement de l'intervenant absent dans les délais les plus brefs dès lors que nous sommes informés de son absence.

### **Sécurité**

Nous réagissons dans les plus brefs délais et mettons à disposition, si nécessaire, un intervenant remplaçant en cas de défaillance imprévue de l'un de nos intervenants.

### **Qualité**

Nos intervenants bénéficient d'une formation continue permanente et d'accompagnements sous forme de tutorat pour développer leurs compétences. Ils suivent également, tous les deux ans, les formations de premiers secours civiques de niveau 1, de gestes et postures, de manutentions et aide aux transferts.

### **Capacité d'intervenir en urgence**

Nous gérons les sorties d'hospitalisation et mettons en place rapidement une aide suivant l'évolution de votre état de santé.

## 6. Nos tarifs

### Nos prestations

Entretien du logement	Aide aux repas	Gestes au corps	Vie sociale
Sols, mobilier, sanitaires, linge, vitres, électroménager.	Courses, accompagnement aux courses, préparation de repas et aide à la prise des repas.	Aide au lever/coucher, aide à l'habillage, aide au change, aide à la toilette, transferts.	Accompagnement à l'extérieur, aide administrative et garde de jour.

### Nos tarifs horaire\*

- 21,40 € du lundi au samedi
- 26,40 € pour les prestations au-delà de 20 h
- 26,40 € pour les prestations les dimanches et jours fériés

### Frais de déplacement

- 0,50 € par prestation du lundi au samedi
- 1,00 € par prestation les dimanches et jours fériés
- 0,52 € le kilomètre pour les prestations d'accompagnements à l'extérieur

### Moyens de paiement

- En espèces (n'ouvre pas droit à avantage fiscal, article D. 7233-3 du Code du Travail)
- Par chèque
- Par prélèvement
- Par virement
- En chèques CESU (frais de gestion selon organismes payeurs)

**Ces informations ne sont données qu'à titre indicatif, un devis personnalisé et gratuit vous sera remis à votre demande ou pour toutes prestations d'un montant supérieur à 100,00 € par mois.**

*\*Avant crédit d'impôt de 50 % sur les sommes engagées et dans une limite annuelle selon les conditions de l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.*



## 7. Financements et prise en charge

### Pour les personnes âgées

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

Pour bénéficier de l'APA, il faut être âgée de plus de 60 ans, avoir un groupe Iso ressources (GIR) de 4 à 1 déterminé par l'équipe médico-sociale du Conseil Départemental.

- Les caisses de retraites (CARSAT Sud-Est, CNRACL, CNMSS...)

Pour bénéficier d'une aide de la caisse de retraite pour une prestation principalement d'aide-ménagère, il faut être âgée d'au moins 65 ans ou de 60 ans en cas d'incapacité au travail.

- Les mutuelles

### Pour les personnes en situation de handicap

- La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

La PCH ouvre droit à cinq formes d'aides : aides humaines, techniques, aide à l'aménagement du logement, aide au transport et aides spécifiques ou exceptionnelles.

Elle est attribuée aux adultes de moins de 60 ans pour une première demande, voire jusqu'à 75 ans si l'adulte était en situation de handicap avant ses 60 ans ou encore après ses 60 ans s'il exerce encore une activité professionnelle.

La PCH est également attribuée aux enfants/adolescents de moins de 20 ans et le(s) parent(s) doit (doivent) toucher l'Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé (AEEH).

- L'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP)

### Pour les personnes de tous âges

Les compagnies d'assurance et les mutuelles, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), le CESU préfinancé délivré par les caisses de retraites, les organismes bancaires, les comités d'entreprise...)

D'autres moyens de financement existent pour que toute personne ayant besoin d'une aide ponctuelle notamment en cas de retour d'hospitalisation : mutuelles, aide au retour à domicile après hospitalisation (ARDH).

**Une participation financière peut rester à la charge du bénéficiaire en fonction de ses ressources.**

## **8. Règlement de fonctionnement**

### **8.1. Préambule**

En vertu de l'article L. 311-7 du Code de l'Action Social et des Familles et du décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectif de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autre part, les modalités de fonctionnement du service.

Dans ce cadre, le règlement rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.

Ces dispositions, qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge seront mises en œuvre dans le respect des droits et des libertés de la personne aidée.

### **8.2. Votre prise en charge et son évolution**

Votre demande est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif, à l'élaboration du plan d'aide et à la signature du contrat, à la remise du livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement.

### **8.3. Modalités d'intervention du service**

Les horaires, la fréquence et la durée des interventions sont déterminées lors de notre première rencontre en fonction de vos besoins et des disponibilités de notre service.

Nous nous engageons à respecter au mieux les horaires prédéfinis lors de la signature du contrat.

En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important, nous nous engageons à vous prévenir au plus tôt et à organiser le remplacement sous 48 heures maximum.

Vous pouvez nous confier vos clés, elles seront répertoriées confidentiellement. Cette remise de clés se fait sous votre responsabilité et nous ne pourrions être tenus responsables des conséquences financières ou autres en cas de perte.

Si vous êtes absent, vous devez prévenir le service le plus rapidement possible. En cas d'absence prolongée et prévue, vous devez nous en faire part au plus tôt et au minimum 8 jours avant votre départ.

Si vous êtes absent occasionnellement, vous devez informer notre service au moins 48 heures à l'avance. Dans le cas contraire la prestation prévue vous sera facturée au plein tarif. Il en sera de même si vous annulez une prestation à la dernière minute.

### **8.4. Les règles d'hygiène et de sécurité**

Votre domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

Vous devez mettre à disposition, à votre domicile, le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation.

Pour assurer votre sécurité et celle des intervenants, nous pourrions exiger l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements dont certains peuvent faire l'objet d'une prise partielle ou total par les caisses, les mutuelles ou d'autres organismes tels que :

- Les barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, matelas anti-escarre, barrières, cadre de marche, garde-robe, lève malade, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive) ;
- L'aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, pièce à organiser, rénovation...).

**ATTENTION :** votre refus ou celui de votre famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de contrat.

En cas d'urgence ou de situation exceptionnelle, l'intervenant devra appeler les secours en composant le 15 ou le 18 et tiendra informée sa hiérarchie.

Enfin, nous vous demandons de tenir éloignés ou attachés les animaux domestiques lors de nos interventions sauf en cas de dérogation. Nous vous rappelons que la vaccination est obligatoire. En cas de morsures, votre responsabilité sera engagée. Vous devrez par ailleurs, faire suivre à votre animal un protocole vétérinaire.

### **8.5. Vos relations avec le personnel**

Les intervenants sont à votre disposition pour toutes les missions qui leur ont été confiées dans le cadre de votre contrat et de votre fiche de missions.

### **8.6. Votre expression**

Chaque année, notre service procède à une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble des bénéficiaires. Il est important pour nous de mesurer votre satisfaction pour améliorer de façon continue le service rendu.

L'enquête est à remplir en priorité par vos soins, et éventuellement par un membre de votre entourage. Elle ne doit être en aucun cas remplie par l'intervenant.

Les enquêtes sont analysées et feront l'objet d'un traitement informatique conforme à la loi « Informatique et liberté » du 6 janvier 1978.

### **8.7. Responsabilité**

La responsabilité civile de notre association garantit les dommages aux tiers et aux personnes occasionnées par les intervenants lors de leurs prestations à domicile.

Les intervenants sont assurés par AID 83 pour le transport des biens et des personnes.

## 8.8. En cas de litige avec le service

En cas de litige avec le service, vous pouvez faire un recours auprès de la direction (demande d'entretien, courrier ...).

Vous pouvez également faire appel à une personne qualifiée en vous adressant soit :

- **Au Conseil Départemental**  
390 boulevard des Lices – BP 1303 – 83 076 Toulon Cedex- Direction de l'Autonomie – emarello@var.fr et sbettahar@var.fr – téléphone : 04 83 95 16 21 ;
- **A la Préfecture**  
Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Var – CS 31209 – 83070 Toulon – ddcs@var.gouv.fr – téléphone : 04 94 18 83 83 ;
- **A la délégation Départementale du Var ARS PACA**  
Immeuble Tova 2 – 177 boulevard du Dr Charles Barnier – CS 31302 – 83 076 Toulon – marie-laure.verdalle@ars.sante.fr ou ars-paca-dt83-delegate-departemental@ars.sante.fr – téléphone 04 13 55 89 01 / 04 13 55 89 62

La liste des personnes qualifiées est une liste établie conjointement par le Préfet du Var, le Président du Conseil Départemental du Var et le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé. La personne que vous aurez choisie, parmi celles qui suivent, est susceptible d'intervenir en tant que médiateur :

- Monsieur Yves CARTEAU  
*Vice-Président de l'Association, France Alzheimer Var*
- Monsieur Claude COULANGE  
*Président ALMA 83*
- Madame Jocelyne LAFFON  
*Consultante en direction d'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes*
- Madame Anne MATHIVET  
*Membre UDAF du Var*
- Monsieur Hervé NACCACHE  
*Retraité, Directeur association APEA*
- Madame Anne-Marie DAVID  
*Retraîtée, Directrice générale de l'Association Tutélaire Majeurs Protégés Alpes Méridionales*
- Madame Anne LATZ  
*Retraîtée, Directrice ITEP L'essor*

- Monsieur Daniel BAIONI  
*Retraité, Directeur de l'institut Pomponiana-Olbia*

## **8.9. Conditions de résiliation**

### **A votre initiative**

Vous avez la possibilité de résilier le contrat sans pénalité financière en lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant, sauf accord mutuel, un délai de prévenance de 30 jours.

### **A notre initiative**

Notre vocation est de vous accompagner dans le respect de votre projet de vie et dans la mesure de vos moyens.

En cas d'inadaptation avérée de vos besoins avec les moyens mis en place, suite à une aggravation ou une amélioration de votre état de santé, nous pourrions vous proposer la recherche d'autres solutions de prises en charge (un service mieux adapté ou un établissement).

Toute situation imposée par l'urgence (décès...) entraînera la fin du contrat immédiatement et de plein droit.

Si, de façon répétitive, vous ne respectez pas les dispositions du règlement de fonctionnement, la notification de résiliation du contrat vous sera faite par écrit ou à votre représentant légal.

En cas de non-paiement des factures, selon la procédure en cours, la prise en charge pourra cesser immédiatement.

## **9. Charte des droits et des libertés**

### **Article 1 : 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.



## 10. La personne de confiance

### 10.1. Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions.

- 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. Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir, et vos directives anticipées : elle n'a pas le droit de les révéler à d'autres personnes.

- 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.

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 peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés.

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

et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

**ATTENTION :** la personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir s'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez hospitalisé(e) ou en cas de décès. Sa mission ne concerne que votre santé.

## 10.2. Qui peut la désigner ?

Toute personne majeure peut le faire. 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.

## 10.3. Qui peut être la personne de confiance ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut l'être. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant.

Il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté, et puisse être votre porte-parole le moment venu. Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager moralement vis-à-vis de vous à le faire.

Elle doit être apte à comprendre et respecter les volontés énoncées dans une situation de fin de vie et mesurer la possible difficulté de sa tâche et la portée de son engagement.

Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission.

Une personne peut refuser d'être votre personne de confiance.

## 10.4. Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. La réflexion sur vos directives anticipées et leur rédaction peuvent être un moment opportun car la personne de confiance doit connaître vos souhaits et volontés pour le cas où vous seriez un jour hors d'état de vous exprimer.

D'autres moments peuvent être propices, tels qu'un changement de vos conditions de vie [entrée en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), passage à la retraite], de votre état de santé, l'annonce d'une maladie grave (...) : désigner une personne de confiance est le moyen d'être sûr, si un jour vous n'êtes plus en état de dire votre volonté, que vos souhaits seront respectés ; cela pourra soulager vos proches et parfois éviter des conflits familiaux.

Dans le cas particulier où vous seriez hospitalisé(e), il vous sera demandé si vous avez désigné une personne de confiance et il vous sera proposé d'en désigner une pour la durée de l'hospitalisation. Mais ce n'est pas obligatoire.

### **10.5. Comment la désigner ?**

La désignation doit se faire par écrit : vous pouvez la faire sur papier libre, daté et signé, en précisant ses nom, prénoms, coordonnées pour qu'elle soit joignable ou utiliser le formulaire joint. Elle doit cosigner le document la désignant.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit que cette désignation est bien votre volonté.

Vous pouvez changer d'avis et/ou de personne de confiance à tout moment en le précisant par écrit (ou par oral devant deux témoins qui l'attesteront par écrit). Il est recommandé de prévenir votre précédente personne de confiance et les personnes qui détiennent son nom qu'elle n'a plus ce rôle et de détruire le document précédent.

### **10.6. Comment faire connaître ce document et le conserver ?**

Il est important que les professionnels de santé soient informés que vous avez choisi votre personne de confiance et aient ses coordonnées dans votre dossier : il est recommandé que ce document soit intégré dans le dossier médical de votre médecin traitant et/ou celui de l'équipe soignante hospitalière quand il y en a une, et/ou de l'EHPAD ou de tout autre lieu de résidence/d'hébergement (établissement social ou médico-social), (personnes en situation de grande dépendance ou de précarité). Vous pouvez également le conserver avec vous.

À terme, le nom de votre personne de confiance pourrait être inscrit sur votre Dossier Médical Partagé. Il est important également que les proches soient informés que vous avez choisi une personne de confiance et connaissent son nom.

### **10.7. Autres rôles de la personne de confiance**

La personne de confiance peut intervenir dans des contextes médicaux particulièrement encadrés par la loi :

- les essais thérapeutiques : elle reçoit l'information adaptée si le patient ou son représentant légal ne peut pas la recevoir ;
- la recherche biomédicale : dans les situations où le consentement de la personne ne peut être recueilli (urgence ou personne hors d'état de le donner), celui-ci peut être demandé à la personne de confiance ;
- les tests génétiques : lorsqu'il est impossible de recueillir le consentement de la personne concernée, la personne de confiance peut être consultée ;
- lors d'une hospitalisation psychiatrique sous contrainte : la personne de confiance peut accompagner la personne malade lors des autorisations de sortie.

## 11. Caractéristiques certifiées

Le référentiel de certification de services peut être obtenu auprès de SGS-ICS.

SGS

**CERTIFICAT N° 6996**

VERSION 1

**AID 83 AIDE INDIVIDUELLE A  
DOMICILE**

**Le Firmament A  
334, boulevard Général Brosset  
83200 TOULON**

a obtenu la Certification de Services QUALICERT  
conformément au référentiel  
« Services aux particuliers - RE/SAP/06 »

Ce certificat est attribué pour une période de trois ans  
à compter du 25/03/2017, jusqu'au 24/03/2020

Edité le 16/05/2017

Le Directeur Certification

*(Signature)*



Accréditation  
N°018  
Portée d'accréditation  
disponible sur  
[www.COFRAC.fr](http://www.COFRAC.fr)



QUALICERT est la Marque de Certification de Services de SGS ICS SAS  
29, avenue Aristide Briand - 94111 Arcueil Cedex  
Téléphone : 01 41 24 88 54 Fax : 01 41 24 89 96  
[www.fr.sgs.com/certification](http://www.fr.sgs.com/certification)  
SAS au capital de 200 000 € - R.C. S. Créteil 403 293 103 - APE 7120 B



# CARACTÉRISTIQUES CERTIFIÉES



## ACTIVITE PRESTATAIRE DECLAREE ET PRESTATAIRE AGREEE

### DIRECTION

**Un engagement de la direction et de l'ensemble du personnel dans la démarche qualité.**

### RESSOURCES HUMAINES

**Une adéquation des compétences des encadrants et des intervenants avec l'activité de l'organisme.**

**Un maintien et un développement des compétences des intervenants et des encadrants.**

**Une information systématique des intervenants sur la sécurité.**

### VENTES

**Une information fournie au public, claire, précise et exempte d'erreur.**

**Une analyse rigoureuse des besoins du bénéficiaire.**

### REALISATION DE LA PRESTATION

**Une transmission systématique aux intervenants des informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.**

**Un suivi régulier de la prestation.**

### ADMINISTRATIF

**Des outils administratifs et comptables qui assurent la stabilité financière.**

### SYSTEME QUALITE

**Une enquête de satisfaction annuelle.**

**Une mise en place d'actions d'amélioration du service.**



WWW.QUALICERT.FR



Certificat N° 6996  
Version 1

Page 2  
Edité le 16/05/2017

QUALICERT est la Marque de Certification de Services de SGS ICS SAS  
29, avenue Aristide Briand - 94111 Arcueil Cedex  
Téléphone : 01 41 24 86 54 Fax : 01 41 24 89 96  
[www.fr.sgs.com/certification](http://www.fr.sgs.com/certification)  
SAS au capital de 200 000 € - R.C. S. Créteil 403 293 103 - APE 7120 B

# CARACTÉRISTIQUES CERTIFIÉES



## SPECIFICITE ACTIVITE PRESTATAIRE AGREE

### RESSOURCES HUMAINES

**Une continuité du service est assurée.**

## SPECIFICITE ACTIVITE PRESTATAIRE DECLAREE

### RESSOURCES HUMAINES

**Une information sur les modalités du remplacement des intervenants.**



WWW.QUALICERT.FR

## SPECIFICITE ACTIVITE PRESTATAIRE AGREE : PERSONNES DEPENDANTES

### RESSOURCES HUMAINES

**Un personnel d'encadrement ayant des compétences et/ou une expérience managériale(s) ou d'animation.**

**Tous les intervenants suivent, dans les 2 ans suivant l'embauche, une formation aux Premiers Secours.**

### VENTES

**L'organisme gestionnaire rencontre systématiquement, sauf opposition explicite du bénéficiaire ou dans le cadre de prestations ponctuelles ou urgents, le bénéficiaire à son domicile ou son représentant afin de définir précisément ses besoins.**

### RESSOURCES HUMAINES

**Une continuité du service est assurée.**



Accréditation  
N°5-0016  
Portée d'accréditation  
disponible sur  
www.COFRAC.fr

Certificat N° 6996  
Version 1

Page 3  
Edité le 16/05/2017

QUALICERT est la Marque de Certification de Services de SGS ICS SAS  
29, avenue Aristide Briand - 94111 Arcueil Cedex  
Téléphone : 01 41 24 86 54 Fax : 01 41 24 89 96  
[www.fr.sgs.com/certification](http://www.fr.sgs.com/certification)  
SAS au capital de 200 000 € - R.C. S. Créteil 403 293 103 - APE 7120 B



## ACTIVITES CERTIFIÉES

- **Entretien de la maison et travaux ménagers.**
- **Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions.**
- **Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes.** [WWW.QUALICERT.FR](http://WWW.QUALICERT.FR)
- **Assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux.**
- **Garde-malade à l'exclusion des soins.**
- **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.**
- **Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives.**
- **Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement.**
- **Accompagnement des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante).**



Accréditation  
N°5-0010  
Portée d'accréditation  
disponible sur  
[WWW.COFRAC.fr](http://WWW.COFRAC.fr)

Certificat N° 6996  
Version 1

Page 4  
Edité le 16/05/2017

QUALICERT est la Marque de Certification de Services de SGS ICS SAS  
29, avenue Aristide Briand - 94111 Arcueil Cedex  
Téléphone : 01 41 24 86 54 Fax : 01 41 24 89 96  
[www.fr.sgs.com/certification](http://www.fr.sgs.com/certification)  
SAS au capital de 200 000 € - R.C. S. Créteil 403 293 103 - APE 7120 B

## 12. Informations pratiques

### Accueil du bureau

Du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Du 1<sup>er</sup> juillet au 31 août, du lundi au vendredi de 08h00 à 14h00.

### Contacts

Téléphone : 04 89 29 11 80

Fax : 04 89 29 11 81

Email: [contact@aid83.org](mailto:contact@aid83.org)

Site internet : [www.aid83.org](http://www.aid83.org)

### Numéro d'astreinte

Téléphone : 04 89 29 11 80

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

### Numéros utiles



Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent.  
(Numéro d'enregistrement 1700867 v 0)



# AID 83

## Aide Individuelle à Domicile

SIRET : 511 115 081 00024 – APE : 8810A

Agrément qualité n° SAP511115081

Convention CARSAT Sud-Est n°83138300

**Le Firmament A**  
**334 boulevard Général Brosset**  
**83200 Toulon**



Stationnement gratuit et facile



Accès en bus par les lignes : 1,11 et 11B – Arrêt « Brosset »



Accès aux personnes à mobilité réduite