



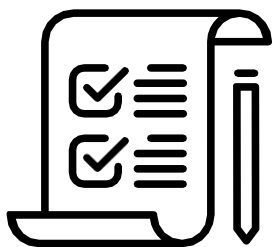
165 cours Lieutaud, 13006 Marseille
09h00-12h30 / 13h30-17h00

LIVRET D'ACCUEIL AIDE À L'AUTONOMIE

Madame, Monsieur,

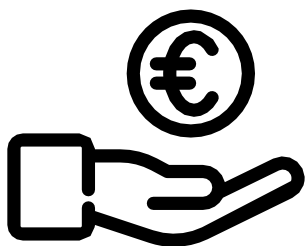
Ce livret dit comment on aide à la maison. On vous dit

:



- **Ce qu'est SAP HESTIA**

- **Comment avoir de l'aide à la maison**



- **Comment payer pour l'aide à la maison**

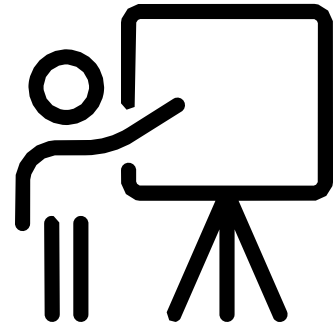
Tout le monde chez SAP HESTIA est là pour vous aider.

SOMMAIRE

1. À propos de SAP HESTIA	Page 3
2. Comment SAP HESTIA fait du bon travail	Page 5
3. Comment payer l'aide	Page 6
4. Comment commencer l'aide	Page 8
5. Promesses de SAP HESTIA	Page 9
6. Ce que vous devez faire	Page 10
7. Comment SAP HESTIA aide	Page 11
8. Être en sécurité	Page 12
9. Travailler avec d'autres personnes	Page 13
10. Que faire en cas de problème	Page 14
11. Vos droits	Page 16

ANNEXES

1. Plan	Page 17
2. Prix	Page 18
3. Info impôts	Page 19
4. Contrat vierge	Page 20
5. Annulation	Page 32
6. Lois	Page 33
7. Règles	Page 38
8. Personne sûre	Page 42
9. Urgences	Page 49
10. Liste de pros	Page 50



1.A PROPOS DE SAP

SAP HESTIA aide les gens chez eux.

SAP HESTIA est créée par madame Souad ROUICH.

SAP HESTIA a une autorisation du Conseil Départemental des Bouches du Rhône.

SAP HESTIA aide les personnes qui ont du mal à vivre seules. SAP HESTIA veut que ces personnes puissent vivre chez elles en sécurité.

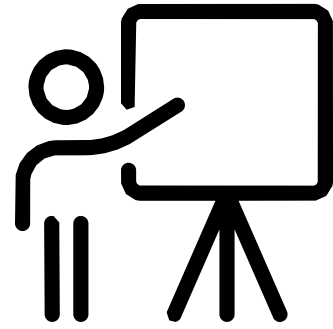
SAP HESTIA a un service d'urgence. Appelez le 09.81.22.58.84.

SAP HESTIA a une certification CAP HANDEO. Pour contacter CAP HANDEO appelez le 01.43.12.19.29 ou envoyez un mail à contact@handeo.fr

SAP HESTIA aide :

- **A la maison : faire le ménage, les courses, s'occuper des plantes et des animaux, s'occuper des enfants handicapés.**
- **Pour les choses importantes : aider à manger, à s'habiller, à se laver, à se lever, à se coucher, à bouger dans la maison, s'occuper des enfants.**
- **Aide sociale : Sortir en sécurité, faire des activités, faire des papiers simples.**

SAP HESTIA s'adapte à vos besoins.



1.A PROPOS DE SAP

SAP HESTIA a des personnes pour vous aider.

- **Le chef** : Il regarde ce dont vous avez besoin. Il organise l'aide chez vous. Il parle avec les personnes qui vous aident. Il vérifie que vous êtes content. Il peut venir chez **VOUS**.
- **L'intervenant à domicile** : Cette personne vous aide tous les jours. Elle veut que vous puissiez faire beaucoup de choses tout seul.

• **Votre agence SAP HESTIA :**

Adresse : 165 cours Lieutaud 13006 MARSEILLE

Elle a plusieurs services :

- **Organisation de l'aide**
- **Service administratif et finances**
- **Direction**

Vous pouvez y aller en voiture, à pied ou en bus.

Il y a des places de pour se garer à côté. Les personnes en fauteuil roulant peuvent y aller.

Plus d'informations à la fin du livret.

2. COMMENT SAP HESTIA FAIT DU BON TRAVAIL

Valeurs :

- Respect des personnes aidées et de leurs choix
- Aider à être autonome et à avoir une vie sociale
- Aide à garder des amis
- Dire que nos équipes font du bon travail
- Aider toutes les personnes qui en ont besoin

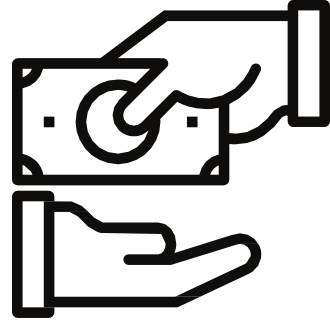
Missions :

- Eviter les problèmes avec les autres ou la santé
- Aider les personnes à vivre comme elles veulent
- Apporter de l'aide à qui en a besoin et quand il en a besoin
- Faire en sorte que les personnes se sentent bien, soient en bonne santé et en sécurité

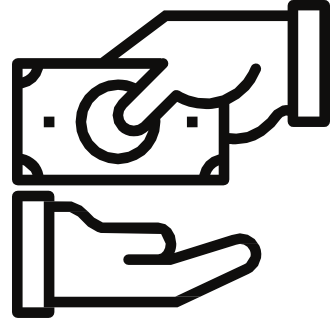
Comment nous travaillons :

- Travail avec d'autres personnes et organisations
- Être compris par les personnes pour qui nous travaillons
- Faire participer les personnes que nous aidons dans leur projet
- Vérifier que notre aide est bonne
- Former nos professionnels
- Expliquer notre travail, dans ce livret et dans un contrat
- Nos professionnels savent ce qu'ils font
- Vouloir toujours faire mieux et savoir ce que vous pensez de notre aide.

3. COMMENT PAYER



- Les prix de SAP HESTIA sont à la fin de ce livret. Si vous voulez un service qui coûte moins de 100€, demandez un devis gratuit. Si c'est plus cher, on vous donnera un devis gratuit.
- Vous pouvez avoir de l'aide pour payer. Cela dépend de votre argent, de votre santé et de votre besoin d'aide. Il y a plusieurs types d'aide :
 - L'APA (Aide Personnalisée) ou la PCH (Aide pour Handicap) : c'est le département qui donne cette aide. Elle n'est pas prise sur l'héritage. Si vous devez payer une partie, on vous dira combien.
 - L'aide de votre caisse de retraite : elle paye un certain nombre d'heures par mois. Ce que vous payez dépend de votre argent.
 - L'aide sociale légale pour les personnes âgées ou handicapées : le département la donne si vous avez moins d'argent que le maximum autorisé.



3. COMMENT PAYER

- L'APA est pour les personnes âgées qui ont besoin d'aide.

Pour savoir si vous pouvez l'avoir, on utilise une grille qui s'appelle AGGIR. Elle classe les personnes de 1 à 6. Seules les personnes de 1 à 4 peuvent avoir l'APA.

L'APA aide à payer une partie des dépenses.

Le montant de l'APA dépend de votre besoin d'aide et de votre environnement.

Pour demander l'APA, il faut envoyer un dossier au Président du Conseil départemental.

- La PCH est pour les personnes handicapées qui ont besoin d'aide.

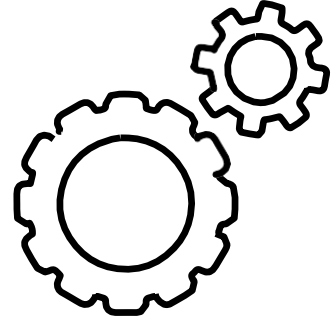
Elle a 5 parties : aide humaine, aide technique, aménagement de la maison et de la voiture, aides spécifiques ou exceptionnelles, et aide animalière.

Pour l'avoir, il faut remplir certaines conditions.

L'aide est versée tous les mois.

- Avec SAP HESTIA, vous pouvez avoir une réduction ou un crédit d'impôts sur le revenu de 50% de ce que vous payez pour l'aide à domicile. Vous trouverez plus d'informations à la fin de ce livret.

4. COMMENT



- L'équipe de SAP HESTIA vient chez vous pour voir ce dont vous avez besoin. On décide ensemble de l'aide nécessaire.
- Après cette visite, on fait un dossier pour vous aider à payer. On vous donne un devis et un contrat.
- Les professionnels de SAP HESTIA viennent chez vous. On vérifie qu'ils sont qualifiés.
- La "fiche de missions SAP HESTIA" dit ce que vous demandez aux intervenants à domicile et les règles de sécurité.
- Le "cahier de liaison SAP HESTIA" permet à l'intervenant à domicile de noter ce qu'il fait chaque jour.
- La "personne de confiance" peut vous aider si vous avez du mal à comprendre vos droits. On vous explique cela avant de signer le contrat. Vous trouverez plus d'informations à la fin de ce livret.
- Vous pouvez donner votre avis par des enquêtes de satisfaction ou en parlant avec les responsables d'agence.

5. PROMESSES DE SAP



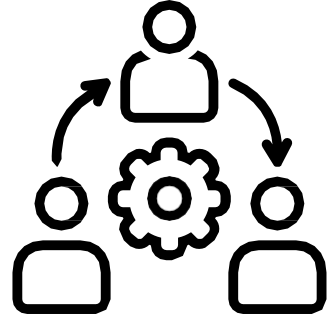
- **SAP HESTIA peut venir chez vous tous les jours, à toute heure. On répond à vos demandes en 24 heures.**
- **On fait un dossier pour vous aider à payer. On décide avec vous de l'aide nécessaire.**
- **On s'occupe de tout : organiser les horaires des intervenants, les remplacer s'ils sont absents, vérifier le travail. Si votre intervenant est absent, on vous propose un remplaçant rapidement.**
- **On peut changer l'aide si vous en avez besoin ou si quelque chose change.**
- **On travaille avec tout le monde qui vous aide.**
- **On vous donne un devis gratuit et une facture chaque mois. On vous donne aussi une attestation pour les impôts.**
- **L'intervenant qui vient chez vous travaille pour SAP HESTIA. S'il change, on vous présente le nouvel intervenant.**
- **On fait des enquêtes pour savoir ce que vous pensez de nos services.**
- **On garde vos informations secrètes. Vous pouvez les voir si vous voulez.**
- **On respecte les règles sur les données personnelles. Le responsable de l'agence s'occupe des données. On garde vos données pendant le contrat et 5 ans après. Vous pouvez demander à voir, corriger, effacer vos données.**

6. CE QUE VOUS DEVEZ



- Vous devez respecter le contrat avec SAP HESTIA.
- Vous devez être poli avec les personnes qui travaillent.
- Vous devez prévenir SAP HESTIA 3 jours avant, si vous changez le planning.
- Vous devez rester propre et suivre les règles de propreté.
- Vous devez être respectueux envers les autres. Ne faites pas de mal aux autres. C'est interdit et la loi peut vous punir.
- Vous devez comprendre ce que chaque travailleur peut faire.
- Quand une personne a fini de travailler, vous devez signer un papier. Ce papier dit combien de temps la personne a travaillé. Ce papier aide à faire la facture. Ne signez pas un papier s'il est vide. Si la personne fait les courses pour vous, c'est du temps de travail. Si SAP HESTIA a un système pour noter le temps de travail, vous pouvez l'utiliser à la place du papier.
- Vous devez avoir une assurance qui s'appelle "responsabilité civile". Cette assurance peut aider si quelque chose de mal arrive.

7. COMMENT SAP HESTIA



On décide ensemble comment les intervenants viennent chez vous quand on fait le contrat. Si on doit changer quelque chose, on en parle avec les chefs.

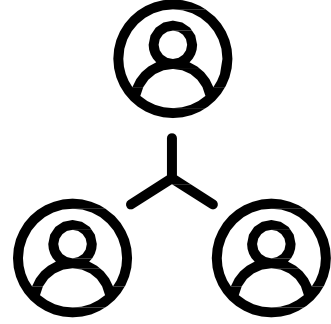
- **Combien de temps les intervenants restent chez vous : En général, un intervenant reste chez vous au moins 2 heures. Si vous avez besoin de plusieurs aides dans la journée, les intervenants peuvent rester moins longtemps et venir plusieurs fois chez vous.**
- **Combien de fois les intervenants viennent chez vous : On choisit ensemble. On peut changer si vos besoins changent. On essaie de venir quand vous voulez. Si on doit changer l'heure à cause des horaires des intervenants, on vous dit et on demande si vous êtes d'accord.**

8. ÊTRE EN SÉCURITÉ



- Les intervenants de SAP HESTIA viennent chez vous pour votre sécurité. On regarde les dangers quand on fait la liste des tâches avec vous. Il faut respecter des règles :
 - Si vous ne pouvez pas ouvrir la porte, vous pouvez donner vos clés à l'agence. Vous devez écrire une autorisation. Les intervenants signent un papier quand on leur donne les clés.
 - Si vous ne répondez pas quand l'intervenant vient, il prévient l'agence. On essaie de vous appeler ou d'appeler quelqu'un de votre famille. Si on n'est pas sûr, on appelle les pompiers pour vérifier que vous allez bien. Donc, dites-nous si vous sortez.
 - L'intervenant a un badge pour montrer qui il est. Demandez-lui de le montrer avant qu'il rentre chez vous.
 - Si quelque chose de spécial arrive (très chaud, beaucoup de malades, etc.), on donne des instructions aux intervenants. On peut faire plus si vous en avez besoin.
- SAP HESTIA est responsable si quelque chose arrive à cause des intervenants. On a une assurance avec AXA pour ça. Vous pouvez demander à voir le papier de l'assurance et le numéro de contrat. Dites-nous tout de suite si vous avez un problème avec les intervenants. Vous devez aussi avoir une assurance "responsabilité civile".
- Vos informations sont protégées. On ne les utilise que pour le contrat. Vous pouvez demander à les voir, les changer, les effacer. On ne prend que les informations nécessaires. On vous dit comment on utilise vos informations. On les garde en sécurité. Vous pouvez voir votre dossier et vos informations quand vous voulez.

9. TRAVAILLER AVEC D'AUTRES



SAP HESTIA peut parler à d'autres personnes qui vous aident pour mieux vous aider. On va remplir des papiers avec eux. Si vous savez des choses sur ces personnes qui vous aident (comme des changements), donnez-nous ces informations s'il vous plait.

10. QUE FAIRE EN CAS DE

- Si vous avez un problème, SAP HESTIA vous aide.
- Si vous n'êtes pas content, vous pouvez parler à SAP HESTIA pour trouver une solution.
- Vous pouvez aussi demander de l'aide à AME CONSO sur internet. Vous pouvez aller sur leur site : <http://www.mediationconso-ame.com/>
- Si ça ne marche pas, vous pouvez aller au tribunal.
- Vous pouvez aussi choisir une personne pour vous aider. Cette personne est sur une liste. Elle vous aide à comprendre ce que vous pouvez faire.
- Si vous avez un problème, vous pouvez envoyer un message à cette adresse : personne.qualifiee13@gmail.com Les gens de l'ARS lisent ces messages et vous aident.



Quand vous arrivez dans un endroit qui veut vous aider (comme un hôpital ou un centre d'aide), on vous donne un petit livre. Ce livre dit :

- Ce que vous pouvez faire et ce que vous ne pouvez pas faire.
- Comment l'endroit fonctionne.

Vous (ou la personne qui vous aide) faites un papier avec l'endroit. Ce papier dit ce que l'endroit va faire pour vous aider. Il dit aussi combien ça peut coûter.

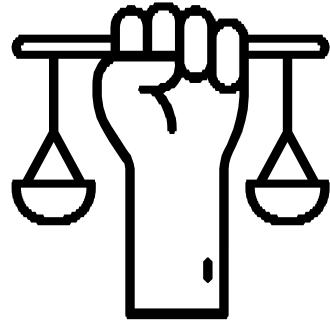
- Personne ne peut vous traiter différemment d'où vous venez, de comment vous êtes, de votre âge, de ce que vous pensez...
- Vous avez le droit d'avoir l'aide qui est bonne pour vous.
- Vous avez le droit de savoir des choses. Vous devez comprendre ce que l'on vous dit. Vous devez

10. QUE FAIRE EN CAS DE

savoir comment l'endroit qui vous aide fonctionne. Vous devez savoir ce que vous pouvez faire et ce que vous ne pouvez pas faire.

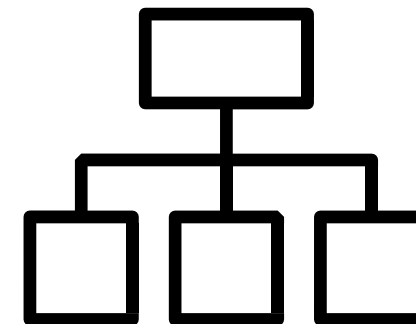
- **Vous avez le droit de choisir l'aide que vous aimez le plus. On doit vous dire clairement ce que l'on va faire pour vous aider. Vous pouvez aider à faire votre plan d'aide. Si vous êtes trop jeune ou que vous ne pouvez pas choisir, une autre personne peut choisir pour vous.**
- **Vous pouvez arrêter l'aide quand vous voulez. Vous pouvez aussi demander à changer l'aide que vous recevez.**
- **L'aide doit être bonne pour ta famille. On doit essayer de ne pas séparer les familles. Les endroits qui aident les enfants, les jeunes adultes ou les personnes qui ont des problèmes doivent travailler avec les personnes qui font les lois pour ça.**

1. PLAN



- Vous avez le droit d'être en sécurité. Les choses que vous dites sont privées. Vous avez le droit d'être en bonne santé.
- Vous avez le droit de bouger comme vous voulez. Vous pouvez garder vos choses. Vous pouvez aussi garder votre argent.
- On doit aider vous aider avec vos sentiments et vos amis. Votre famille et vos amis peuvent vous aider. Quand vous êtes très malade ou que vous allez mourir, on doit vous donner des soins spéciaux.
- Vous avez le droit de faire des choses dans la ville. L'endroit qui vous aide doit rendre ça facile.
- Vous avez le droit de pratiquer votre religion. Les autres personnes doivent respecter ça. Mais ça ne doit pas déranger l'endroit.
- Vous avez le droit d'être traité avec respect. On doit respecter votre vie privée.

1. PLAN

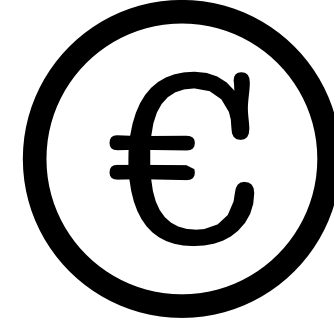


ORGANIGRAMME SAP HESTIA





- DIRECTION
- ADMINISTRATIF (pas de lien avec les bénéficiaires)
- SOCIAL (lien avec les bénéficiaires)
- LIENS HIÉRARCHIQUES
- LIENS FONCTIONNELS

DU LUNDI AU VENDREDI DE
09H00 À 12H30 ET DE 13H30 À
17H00



NOS TARIFS PRESTATAIRE 2026

		PLAN D'AIDE	TARIF HT		TARIF TTC		TARIF APRÈS DÉDUCTION FISCALE	
AUTONOMIE – AIDE AU MAINTIEN À DOMICILE								
	<i>Entretien ménager et du linge</i>	APA	Jours ouvrables	Dimanche et jours fériés	Jours ouvrables 25€/h	Dimanche et jours fériés 31.25€/h	50% du taux de reste à charge bénéficiaire non pris en charge par l'organisme financeur**	
	<i>Courses</i>		23.7€/h	29.6€/h				
	<i>Aide à la toilette</i>	PCH (adultes et enfants)	Jours ouvrables	Dimanche et jours fériés	Jours ouvrables 25€/h	Dimanche et jours fériés 31.25€/h		
<i>Aide à l'habillage</i>	23.7€/h		29.6€/h					
<i>Aide à la préparation et à la prise de repas</i>	PAP	Jours ouvrables	Dimanche et jours fériés	Jours ouvrables 27.1€/h*	Dimanche et jours fériés 30.4€/h*			
<i>Accompagnement aux déplacements</i>		24.6€/h*	27.6€/h*					
CONFORT								
	<i>Entretien ménager</i>	Sans financement	Jours ouvrables	Dimanche et jours fériés	Jours ouvrables 27.34€/h	Dimanche et jours fériés 34.18€/h	Jours ouvrables 13.67€/h	Dimanche et jours fériés 17.09€/h
	<i>Entretien du linge</i>		22.8€/h	28.5€/h				
	<i>Repassage</i>							

*A partir de : Tarif conventionné variable selon les organismes financeurs

**Exemple : Prise en charge de l'organisme APA à hauteur de 70% (soit 17.50€/h) - Reste à charge bénéficiaire 30% (soit 7.50€/h) - Le reste à charge bénéficiaire après déduction fiscale est de 3.75€/h (soit 50% de 7.50€)

APA = Allocation personnalisée d'autonomie - Conseil Départemental

PCH = Prestation compensatoire du handicap - Conseil Départemental

PAP = Plan d'aide personnalisé – CARSAT, CMCAS, CNRACL, et autres caisses de retraites

Les tarifs de la nuit, les week-ends et les jours fériés sont majorés de 25% sauf le 01 mai et le 25 décembre majorés à 100%.

Les frais kilométriques sont à hauteur de 0.50€/km. Après déduction fiscale, ils sont à hauteur de 0.25€/km.

Un devis gratuit est établi systématiquement pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100 € TTC.

3. INFO



Si vous habitez en France et payez pour des services à la maison, le gouvernement peut vous donner de l'argent.

On appelle ça un crédit d'impôt.

Chaque année vous pouvez recevoir jusqu'à 12 000 par an. Si vous avez un enfant ou une personne âgée qui dépend de vous, vous pouvez recevoir plus d'argent.

Si une personne handicapée vit chez vous, vous pouvez obtenir jusqu'à 20 000 euros.

Le gouvernement vous donne la moitié de l'argent que vous dépensez.

Pour recevoir cet argent, vous devez payer les services et soustraire les aides que vous recevez déjà. Vous pouvez payer par carte, prélèvement, virement, chèque ou chèque emploi service universel.

Gardez vos factures et une attestation de la société de services.

Vous devez les garder pendant trois ans.

L'argent que vous recevez est calculé en fonction de ce que vous dépensez. Vous recevez une première partie en janvier, et le reste en juillet après avoir déclaré combien vous avez gagné.

4. CONTRAT



CONTRAT DE PRESTATION : SAPDV00000000

ENTRE

La SAS SAP HESTIA, entreprise indépendante ; r e p r é s e n t é e par Madame ROUICH SOUAD, la présidente. On l'appelle « le prestataire »,

ET

Il y a aussi vous, que l'on appelle « le client ».

PRÉAMBULE

Le prestataire aide ses clients chez eux. Il peut aider avec les choses de tous les jours, donner des soins ou aider à s'intégrer dans la société. Le prestataire fait tout cela en respectant les règles.

IL A ÉTÉ CONVENUE QUI SUIT

Article Préliminaire

Avant de signer ce contrat, le client a reçu des informations importantes. Il sait ce que le service comprend, combien il coûte, comment payer, combien de temps dure le contrat et comment le résilier. Il sait aussi qu'il peut faire appel à un médiateur en cas de problème.

Le client a choisi de signer ce contrat. Il a bien réfléchi et il a choisi ce service parmi d'autres.

I – Dispositions particulières

Article 1 – Qu'est-ce que le prestataire fait ?

Ce contrat explique comment le prestataire peut aider le client chez lui. Le but est d'aider le client à être autonome. Le prestataire peut aider avec les choses de tous les jours, comme faire les courses, nettoyer la maison, aider à manger, etc. Chaque année, le prestataire vérifie si le client a besoin de plus ou moins d'aide.

Article 2 – Combien de temps dure le contrat ?

Le contrat commence le [date de début]. Il dure aussi longtemps que le plan d'aide du client. Le contrat se termine le [date de fin]. Si le plan d'aide du client est renouvelé, le contrat continue automatiquement. Pour arrêter le contrat, il faut suivre les règles des articles 15 et 16.

Article 3 – Combien ça coûte ?

Le prestataire facture un certain montant par heure. L'organisme qui aide à payer le service donne une certaine somme chaque mois. Si le prestataire doit conduire le client quelque part, il facture 0.50 € par kilomètre en plus du tarif horaire. Il n'y a pas d'autres frais. Le devis lié à ce contrat indique combien d'heures le prestataire travaille

4. CONTRAT



chaque mois. Seules les heures réellement travaillées sont facturées. Le tarif peut changer chaque année. Si le tarif change, le prestataire en informe le client par écrit.

Article 4 – Vous pouvez changer d’avis

Après avoir signé le contrat, vous avez 14 jours pour changer d’avis. Si vous changez d’avis, vous devez payer pour les services que vous avez déjà reçus.

II. Dispositions générales

En cas de contradiction entre les dispositions générales qui suivent et les dispositions particulières, ces dernières prévalent.

Article 5 – Ce qui fait partie du contrat

Le contrat comprend aussi le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Article 6 – Vous pouvez changer les services

Vous pouvez demander plus ou moins de services. Mais il y a une limite au nombre d’heures que vous pouvez recevoir. Les jours et les heures des services sont décidés à l’avance. Vous pouvez demander de changer les jours et les heures. Le prestataire peut aussi demander de changer les jours et les heures. Si les jours et les heures changent, le prestataire vous le dira. Si vous voulez changer l’heure d’un service, vous devez le dire 72 heures à l’avance.

Article 7 – Comment ça marche avec l’argent

7.1 / Combien ça coûte et comment ça peut changer ?

Le prix que vous payez est celui du jour où vous signez le contrat. Si l’organisme qui aide à payer donne l’argent directement au prestataire, vous payez seulement ce qui reste. Si l’organisme donne l’argent à vous, vous payez le prix horaire du prestataire. Chaque année, le 1er mars, le prix peut changer. Le prix change en fonction des salaires et du coût des services. Le prix peut aussi changer en fonction du taux horaire national et de l’argent que l’organisme donne. Si le prestataire change le prix, il vous le dira. Si vous n’êtes pas d’accord avec le nouveau prix, vous pouvez dire non par écrit. Si vous dites non, le contrat s’arrête. Vous n’avez pas à payer de pénalité et vous n’avez pas à prévenir à l’avance.

7.2 / Ce que vous payez

Ce que vous payez dépend de combien d’argent vous avez. Quand le prestataire reçoit l’information de l’organisme qui

4. CONTRAT



aide à payer, il vérifie que le montant est correct. Si l'organisme donne l'information tard, le prix peut changer et être rétroactif. Si on ne sait pas combien vous devez payer quand vous signez le contrat, on vous donne un prix forfaitaire. Quand on sait combien vous devez payer, le prestataire fait le calcul. Si vous avez payé trop, le prestataire vous rembourse. Si vous n'avez pas payé assez, le prestataire vous donne une facture pour payer le reste.

7.3 / Règles spéciales

Si vous voulez plus d'heures que ce qui est prévu, vous devez payer le prix normal pour ces heures. Si le prestataire travaille la nuit, le dimanche ou un jour férié, vous payez 25 % de plus. Si le prestataire travaille le 1er mai ou le 25 décembre, vous payez deux fois le prix normal.

Article 8 - Comment payer

Le prestataire vous donne une facture à la fin du mois pour les services du mois passé. Vous devez payer la facture dès que vous la recevez. Vous pouvez payer par prélèvement automatique, virement, CESU préfinancé, ou par chèque à l'ordre du Prestataire. Si vous payez en retard, vous devez payer des intérêts. Si vous ne payez pas après 15 jours, le prestataire peut arrêter les services jusqu'à ce que vous payiez ce que vous devez.

Article 9 – Ce que le prestataire promet

Ce que le prestataire promet Le prestataire promet de faire ce qui est nécessaire pour répondre à vos besoins. Il respecte vos choix de vie. Il respecte votre dignité, votre intégrité, votre vie privée, votre intimité, votre sécurité et votre droit d'aller et venir. Il accepte votre demande de services et promet de répondre rapidement. Il s'engage à vous aider de manière personnalisée pour favoriser votre développement, votre autonomie et votre insertion. Il garde les informations vous concernant confidentielles. Il respecte le niveau de remplacement choisi lors de l'évaluation des besoins. Il applique les mêmes conditions de remplacement les samedis, dimanches et jours fériés que celles appliquées en semaine. Il organise un remplacement rapidement si vous avez besoin d'aide pour les choses essentielles de la vie quotidienne.

4. CONTRAT



Article 10 – Qui travaille pour vous ?

Le prestataire est l'employeur. Vous pouvez donner des instructions au personnel. Le prestataire s'assure que le personnel respecte toutes les règles. Le prestataire paie le personnel. Vous ne pouvez pas embaucher le personnel du prestataire pendant qu'il travaille pour le prestataire et pendant 6 mois après la fin du contrat.

Le personnel a des qualifications. Il peut avoir un diplôme, de l'expérience professionnelle, un contrat d'aide de l'État avec de la formation professionnelle, ou une formation pour s'adapter à l'emploi et une formation pour être qualifié.

Le personnel doit respecter vos droits et votre dignité. Il doit être discret et ne rien dire sur vous. Il ne doit pas parler de politique, de religion ou de syndicat. Il ne doit pas accepter d'emprunt, de donation, de legs, de cadeau, ni de gratification. Pendant le contrat, le personnel ne peut pas accepter de travail de votre part en dehors du contrat avec le prestataire. Le personnel ne peut pas recevoir de visite personnelle, ni de communication personnelle, sauf en cas d'urgence. Le personnel ne peut pas avoir de procuration, même si vous le voulez. Le personnel doit respecter les règles d'hygiène. Si le personnel fait de la discrimination, le prestataire est responsable.

Si l'intervenant habituel n'est pas là, le prestataire propose des remplacements :

- Un remplacement dans l'heure qui suit par quelqu'un de l'équipe habituelle ou de l'équipe handicap.
- Un remplacement dans la demi-journée, la journée ou la semaine.
- Pas de remplacement tout de suite si quelqu'un de la famille est à la maison, si une personne de confiance peut aider, ou si une autre structure peut aider. Le prestataire vous dit quand il y a des changements. Vous pouvez dire non. Si vous avez besoin d'aide tout le temps, le remplacement est organisé tout de suite. Si l'aide à domicile doit conduire pour vous, vous payez pour ça.

Article 11 – Comment le prestataire sait si vous êtes content ?

Le prestataire vous appelle où vous rend visite pour savoir si vous êtes content. Il y a un cahier chez vous pour faciliter la communication entre les différentes personnes qui vous aident. Ce cahier indique quand les personnes arrivent et partent, et ce qui s'est passé pendant qu'elles étaient là. Si vous n'êtes pas content du service ou de la personne qui vous aide, vous devez le dire au prestataire par écrit (e-mail, extranet, courrier) ou par téléphone. Le prestataire ouvre une fiche de non-conformité avec votre plainte, la solution proposée par le prestataire et le résultat. Cette fiche vous est envoyée par e-mail ou courrier.

4. CONTRAT



Article 12 – Ce que vous devez faire

Vous devez être respectueux envers le personnel et respecter les règles d'hygiène. Vous devez :

- Donner les informations nécessaires pour faire le dossier et dire que ces informations sont vraies.
- Lire ce contrat et comprendre ce que vous devez faire.
- Donner le matériel nécessaire pour les travaux demandés. Le prestataire décide quel matériel et quels produits sont nécessaires. Les produits de nettoyage doivent rester dans leur emballage d'origine.
- Signer la feuille de présence que l'aide à domicile vous donne à la fin de son travail. Cette feuille sert pour faire la facture. Il peut être remplacé par un système de télégestion si ça existe.
- Faciliter le travail du prestataire, respecter les jours, les heures et la durée des services prévus. Si vous ne pouvez pas avoir le service, vous devez le dire au prestataire.
- S'assurer que les installations et appareils électriques sont aux normes et ne sont pas dangereux. Pour assurer votre sécurité et celle du personnel, le prestataire peut demander d'acheter du matériel ou de faire des aménagements (par exemple, sécuriser l'installation électrique). Si vous ou votre famille refusez, le contrat peut être arrêté selon l'article 16.
- Pour les animaux domestiques : Le prestataire demande de les tenir éloignés ou attachés pour éviter tout contact avec le personnel. Vous devez savoir que la vaccination est obligatoire et que si l'animal cause un accident, vous êtes responsable.
- Les services doivent être faits seulement pour la personne aidée et pas pour la famille. Les services sont faits chez le client. On ne peut pas demander de gros travaux de nettoyage. Les services ne peuvent pas être faits chez d'autres personnes, comme des membres de la famille, des amis, des voisins, etc. (sauf si le plan d'aide change).

Article 13 - Si vous ne pouvez pas avoir le service

Si vous ne pouvez pas avoir le service sans prévenir, vous devez le dire au prestataire le plus vite possible. Si vous savez que vous ne pouvez pas avoir le service une fois, vous devez le dire au prestataire 72 heures avant. Si vous ne le dites pas, vous devez payer pour le service, sauf en cas de force majeure. Si vous savez que vous ne pouvez pas avoir le service pendant longtemps, vous devez le dire au prestataire 15 jours avant. Si vous ne pouvez pas avoir le service pendant plus de 15 jours, le prestataire ne peut pas reprendre le service tout de suite. Le contrat est suspendu en cas de force majeure.

Article 14 - Ce dont le prestataire est responsable

4. CONTRAT



Le prestataire est responsable de tout le personnel qui travaille pour le contrat. Il est responsable si le personnel a un accident, casse quelque chose ou vole quelque chose. Le prestataire a une assurance pour couvrir ces risques. Il peut montrer la preuve de cette assurance si vous la demandez. Si vous avez un problème ou si le personnel casse quelque chose, vous devez le dire au prestataire.

Article 15 – Si vous voulez arrêter le contrat

Vous pouvez arrêter le contrat quand vous voulez en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception. Si vous avez signé le contrat dans les locaux du prestataire, vous devez prévenir un mois avant. Si vous avez signé le contrat ailleurs, vous pouvez arrêter le contrat sans prévenir. Vous avez aussi 14 jours pour changer d'avis après avoir signé le contrat. Pendant ces 14 jours, si vous changez d'avis, le contrat s'arrête et vous n'avez rien à payer. Si le prestataire veut arrêter le contrat, il doit prévenir un mois avant. Il doit vous dire sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 16 – Si quelqu'un ne fait pas ce qu'il doit faire

Si quelqu'un ne fait pas ce qu'il doit faire, l'autre peut arrêter le contrat. Il doit d'abord envoyer une lettre pour dire ce qui ne va pas. Si rien ne change après 30 jours, il peut arrêter le contrat. Le prestataire peut arrêter le contrat si vous ne payez pas ou s'il ne peut pas faire le service. Vous pouvez arrêter le contrat si les organismes qui aident à payer refusent de payer. Si quelque chose d'urgent arrive (comme aller à l'hôpital pour longtemps, déménager, mourir), le contrat s'arrête tout de suite.

Article 17 – Si vous avez un problème avec le contrat

Si vous avez un problème avec le contrat, vous devez d'abord parler au prestataire pour trouver une solution. Vous pouvez aussi demander de l'aide à une personne qualifiée. Vous choisissez cette personne sur une liste faite par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du Conseil départemental. Vous pouvez aussi demander à un médiateur de vous aider à trouver une solution. Si vous ne trouvez pas de solution, vous pouvez aller au tribunal. Les tribunaux français sont compétents.

4. CONTRAT



Article 18 – Vos informations personnelles

La SAS SAP HESTIA est responsable de vos informations personnelles. Ces informations sont nécessaires pour faire le contrat et pour faire le service. Pour faire le service, la SAS SAP HESTIA collecte des informations sur vous, comme votre nom, votre santé, votre vie personnelle et votre vie matérielle. Ces informations sont données aux personnes qui font le service, aux employés de la SAS SAP HESTIA, aux organismes qui aident à payer et aux prestataires de services. La SAS SAP HESTIA collecte des informations sur votre santé pour faire un service adapté à votre santé. Seules les personnes qui font le service ont accès à ces informations. Vous donnez votre accord pour que la SAS SAP HESTIA utilise ces informations. Vous pouvez retirer votre accord à tout moment en contactant la SAS SAP HESTIA par courrier ou par e-mail.

Vous avez le droit de voir vos informations, de les changer, de les effacer et de les emporter. Vous pouvez aussi demander de limiter l'utilisation de vos informations ou dire non à cette utilisation. Vous pouvez dire ce que vous voulez qu'il arrive à vos informations quand vous mourez. Pour faire ça, vous pouvez contacter la SAS SAP HESTIA par courrier ou par e-mail avec une copie d'une pièce d'identité valide.

La SAS SAP HESTIA peut vous envoyer des offres de services similaires et de nouvelles offres si vous le voulez. Vous donnez votre accord pour que la SAS SAP HESTIA utilise vos informations pour ça. Vous pouvez dire non à ces offres à tout moment et sans frais.

Les informations personnelles collectées pour faire le service sont gardées pendant 2 ans après la date de paiement de la dernière facture. Ces informations sont effacées tout de suite si vous mourez. Les informations pour envoyer des offres sont gardées pendant 3 ans après la date de paiement de la dernière facture. Le contrat de service est gardé pendant 5 ans après la date de paiement de la dernière facture. Les informations personnelles peuvent être gardées jusqu'à la décision finale en cas de problème avec un tiers ou un litige.

Article 19 - Les règles légales

Il y a une règle dans le Code de la consommation (Article L121-8) qui dit qu'il est interdit de profiter de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire signer un contrat chez elle, surtout si cette personne ne comprend pas bien ce qu'elle signe ou si on utilise des ruses pour la convaincre de signer.

En signant ce document, vous :

4. CONTRAT



Acceptez que le service commence avant la fin du délai pour changer d'avis.

Donnez votre accord pour que le responsable du traitement collecte des informations sur votre santé pour adapter le service à votre état de santé.

Dites que vous avez donné l'information prévue à l'article 311-0-3 du code de l'action sociale et des familles sur le droit à désigner une personne de confiance et que vous avez donné la notice d'information mentionnée à cet article.

EXEMPLE

Le client ou la personne qui aide le client (si nécessaire)

La société



5.



Remplissez et envoyer ce formulaire seulement si vous souhaitez annuler le contrat

Je vous dis que je veux arrêter le contrat ci-dessous : Signé le : Nom du service :

..... **Droit d'arrêter le contrat**

Pour arrêter le contrat, vous devez nous dire clairement que vous voulez arrêter le contrat. Vous avez 14 jours après avoir signé le contrat pour le faire.

Ce qui se passe si vous arrêter le contrat

Si vous arrêtez le contrat, nous vous remboursons tout l'argent que vous nous avez donné. Nous le faisons le plus vite possible, et au plus tard 14 jours après que nous savons que vous voulez arrêter le contrat. Si vous avez demandé de commencer le service pendant les 14 jours, vous devez nous payer pour ce qui a été fait jusqu'à ce que vous nous disiez que vous voulez arrêter le contrat.

EXEMPLE

6. LOIS



Les contrats conclus hors établissement

Si tu achètes quelque chose, pas dans un magasin, le vendeur ne peut pas te demander de payer avant 7 jours.

Il y a des exceptions :

- Si tu t'abonnes à un journal chez toi.
- Si tu signes un contrat pour des services de travail.
- Si tu acceptes que le vendeur vienne chez toi pour vendre quelque chose.
- Si tu as besoin de réparations urgentes chez toi. Pour les deux premiers points, tu peux arrêter le contrat quand tu veux. Tu n'as pas à payer de frais. Et tu peux être remboursé pour la partie du contrat qui n'a pas encore été utilisée.

Si tu achètes quelque chose par téléphone, sur internet, ou pas dans un magasin, tu as 14 jours pour changer d'avis. Tu n'as pas besoin de donner une raison, et tu ne devrais pas avoir à payer plus que ce qui est prévu.

Les 14 jours commencent :

- Le jour où tu signes le contrat, pour les services.
- Le jour où tu reçois le produit, pour les achats.
- Si tu commandes plusieurs choses qui arrivent séparément, ou si tu commandes quelque chose qui arrive en plusieurs parties, les 14 jours commencent quand tu reçois la dernière chose ou la dernière partie.
- Si tu as un abonnement pour recevoir quelque chose régulièrement, les 14 jours commencent quand tu reçois la première chose.

Si le vendeur ne t'a pas dit que tu as le droit de changer d'avis, tu as jusqu'à 12 mois après la fin des 14 jours pour le faire. Mais si le vendeur te donne cette information pendant ces 12 mois, tu as 14 jours à partir de ce moment pour changer d'avis.

Pour dire que tu changes d'avis, tu dois envoyer un formulaire ou une déclaration claire au vendeur avant la fin des 14 jours. Le vendeur peut aussi te permettre de remplir et d'envoyer ce formulaire en ligne. Si tu fais ça, le vendeur doit te donner une confirmation de réception tout de suite.

6. LOIS



C'est toi qui dois montrer que tu as bien dit que tu ne voulais plus de ton achat. Si tu changes d'avis, tu dois renvoyer ce que tu as acheté au vendeur ou à une personne qu'il a choisie. Tu dois le faire vite, et au plus tard 14 jours après avoir dit que tu ne voulais plus de ton achat. Le vendeur peut aussi proposer de venir chercher lui-même ce que tu as acheté. Tu dois seulement payer pour renvoyer ce que tu as acheté, sauf si le vendeur dit qu'il va payer, ou s'il a oublié de te dire que tu devais payer. Si tu as acheté quelque chose pas dans un magasin et que ce que tu as acheté a été livré chez toi, le vendeur doit venir le chercher lui-même si ça ne peut pas être renvoyé par la poste. Tu es seulement responsable si tu as abîmé ce que tu as acheté plus que nécessaire pour vérifier que c'était correct. Mais le vendeur doit t'avoir dit que tu avais le droit de changer d'avis.

Si tu changes d'avis, le vendeur doit te rembourser tout ce que tu as payé, y compris les frais de livraison. Il doit le faire vite, et au plus tard 14 jours après que tu lui as dit que tu ne voulais plus de ton achat. Mais si tu as acheté quelque chose, le vendeur peut attendre de recevoir ce que tu as renvoyé, ou une preuve que tu l'as renvoyé, avant de te rembourser. Le vendeur doit te rembourser de la même manière que tu as payé, sauf si tu es d'accord pour une autre manière. Le remboursement ne doit pas te coûter d'argent. Si tu as choisi une livraison plus chère que la livraison normale, le vendeur n'a pas à te rembourser la différence. Si le vendeur ne te rembourse pas à temps, tu as le droit à un remboursement plus important. Si le remboursement est en retard de 10 jours, tu as droit à un remboursement plus le taux d'intérêt légal. Si le remboursement est en retard de plus de 10 jours, tu as droit à un remboursement plus un pourcentage supplémentaire. Ce pourcentage augmente plus le remboursement est en retard.

Si tu veux commencer un service avant la fin des 14 jours pour changer d'avis, tu dois le dire clairement au vendeur. Tu peux le faire de n'importe quelle manière si tu as acheté à distance, et sur papier ou un autre support qui dure si tu as acheté pas dans un magasin.

Si tu changes d'avis après que le service a commencé, tu dois payer pour la partie du service qui a été faite. Ce que tu dois payer est en proportion avec le prix total du service. Si le prix total est trop élevé, ce que tu dois payer est basé sur la valeur de ce qui a été fait. Tu ne dois rien si le vendeur n'a pas pris ta demande pour commencer le service tôt, ou s'il n'a pas respecté son obligation de te dire que tu as le droit de changer d'avis. Si tu changes d'avis sur un achat de contenu numérique qui n'est pas sur un support matériel, tu ne dois rien si :

Le vendeur n'a pas pris ton accord pour commencer le service avant la fin des 14 jours, et la preuve que tu

6. LOIS



renonces à ton droit de changer d'avis. Le contrat ne contient pas les informations requises.

Si tu changes d'avis, toi et le vendeur n'avez plus à faire ce qui est dit dans le contrat. Si tu changes d'avis sur un contrat principal, tous les autres contrats s'arrêtent aussi. Tu n'as pas de frais à payer, sauf ceux qui sont prévus.

Mais tu ne peux pas changer d'avis pour les contrats suivants :

- Services qui ont été faits entièrement avant la fin des 14 jours pour changer d'avis, avec ton accord pour commencer tôt et renoncer à ton droit de changer d'avis.
- Choses ou services dont le prix change avec le marché financier.
- Choses faites selon ce que tu as demandé ou clairement personnalisées.
- Choses qui peuvent se gâter ou expirer vite.
- Choses qui ont été ouvertes après la livraison et qui ne peuvent pas être renvoyées pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
- Choses qui, une fois livrées, sont mélangées de manière indissociable avec d'autres choses.
- Boissons alcoolisées dont la livraison est différée de plus de 30 jours et dont le prix change avec le marché.
- Travaux d'entretien ou de réparation urgents chez toi que tu as expressément demandés.
- Enregistrements audio ou vidéo ou logiciels informatiques qui ont été ouverts après la livraison.
- Fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les abonnements à ces publications.
- Contrats conclus lors d'une enchère publique.
- Services d'hébergement, de transport de choses, de location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.
- Fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé avec ton accord et renoncement à ton droit de changer d'avis.

EXEMPLE

6. LOIS



Je veux que le service commence avant la fin des 14 jours pour changer d'avis

Moi,, je confirme que je veux que SAP HESTIA commence le service avant la fin des 14 jours pendant lesquels je peux changer d'avis. C'est ce que dit l'article L121-21 du code de la consommation.

SAP HESTIA m'a clairement dit que même si le service commence tôt, je peux toujours changer d'avis dans les 14 jours après avoir signé le contrat.

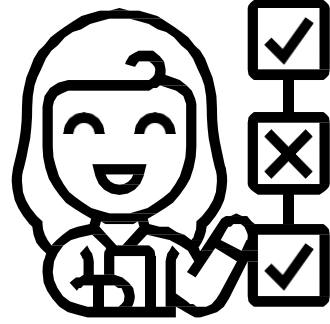
Date :/...../..... Endroit :

.....

Signature :

EXEMPLE

7.



Ce règlement explique ce que les personnes accueillies doivent faire et ce qu'elles peuvent attendre de la société. Il rappelle comment nous accueillons les personnes et comment nous travaillons. Nous respectons la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Chaque année, nous demandons à nos bénéficiaires ce qu'ils pensent de nos services. Nous le faisons par une enquête en ligne ou par courrier. Nous demandons aussi aux bénéficiaires ce qu'ils pensent du règlement avant de le valider.

Tout le monde doit être respectueux. Le personnel et le bénéficiaire doivent être propres et bien habillés. La maison, qui est aussi le lieu de travail de l'intervenant, doit être propre.

Le personnel respecte ta vie privée. Ils ne peuvent pas utiliser le téléphone chez toi, sauf pour pointer. Les horaires de passage dépendent de ton état, de la prescription médicale, de l'évaluation de la structure et des moyens disponibles.

Ta maison doit être accessible et sûre. Tu dois être présent lors de l'intervention. Nous n'acceptons les clés que de manière exceptionnelle. Tu dois fournir le matériel et les produits nécessaires.

Pour assurer la sécurité, nous pouvons demander l'achat de matériel ou la réalisation d'aménagements. Si toi ou ta famille refusez, cela peut conduire à une rupture de contrat.

Si tu as des animaux, tu dois les tenir éloignés ou attachés pour éviter tout contact avec les intervenants. Ils doivent être vaccinés et si un accident se produit, tu seras responsable.

Si quelque chose est cassé chez toi par le personnel, tu dois le dire à SAP HESTIA. Tu peux choisir de rester chez toi avec de l'aide ou d'aller dans un établissement comme une maison de repos. Tu peux aussi choisir une personne de confiance qui peut te conseiller ou être contactée en cas de besoin.

Parfois, le personnel est avec des stagiaires. Tu peux dire non si tu ne veux pas qu'ils soient là. Depuis le 25 mai 2018, nous respectons les règles sur la protection des informations personnelles. Les informations que nous collectons sont nécessaires pour le contrat et sont gardées pendant toute la durée du contrat et pendant 5 ans après. Tu as le droit de voir tes informations et de les changer. Tu peux faire une demande par courrier ou par e-mail. Si nous refusons ta demande, tu peux faire une réclamation auprès de la CNIL ou aller devant une autorité judiciaire.

Selon les articles L311-5 et L311-6 du Code de l'action sociale et des familles, ce règlement explique ce que les personnes accueillies doivent faire et ce qu'elles peuvent attendre de la société. Nous faisons des enquêtes pour savoir si les personnes sont contentes et nous avons un registre des plaintes.

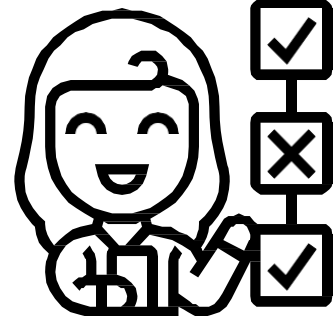
Si tu as un problème avec SAP HESTIA, tu peux :

1. Parler au responsable d'agence ou au gérant.
2. Demander de l'aide à une personne qualifiée. C'est une personne qui n'est pas de la structure et qui peut t'aider à faire valoir tes droits.
3. Demander de l'aide à un médiateur. Tu peux le faire sur le site internet : [http:// www.mediationconso-ame.com/](http://www.mediationconso-ame.com/). Si tu ne peux pas résoudre le problème, tu peux aller devant les tribunaux français. Ton admission dépend de la création d'un dossier administratif et/ou médical, de la signature du contrat individuel de prise en charge, de la remise du livret d'accueil et de l'acceptation de ce règlement. Ton admission ne sera effective qu'après le retour des documents demandés et la signature du contrat. Tu dois participer, ou ton référent ou ton représentant légal doit participer.

Tu auras un suivi qui est fait pour toi pendant tout ton accompagnement. Cet accompagnement est fait pour ta situation et mis en place avec toi, ton référent, le personnel de la société, et ton médecin si nécessaire. Nous respectons le secret médical. Si les services changent beaucoup, nous ferons un changement au contrat. Parfois, le personnel est avec des stagiaires. Avec ton accord, nous pourrions te proposer des élèves en formation. Si tu n'es pas là, tu dois prévenir la société le plus vite possible. Il y a trois types d'absence :

1. Occasionnelle : tu dois prévenir la société au moins 72 heures avant.
2. Prévues et longues : tu dois prévenir la société le plus tôt possible et au moins 15 jours avant ton départ.
3. Non prévues : toi, ta famille ou ton entourage doit prévenir la société et dire où tu es. Si l'intervenant habituel n'est pas là, quelqu'un d'autre viendra. Nous te proposerons en priorité un intervenant que tu connais. Si ce n'est pas possible, nous te proposerons quelqu'un d'autre qui a les mêmes compétences

7.

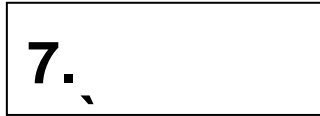


que ton intervenant habituel.

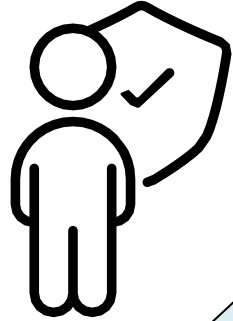
Si tu veux arrêter ton accompagnement, tu dois envoyer une copie de la notification de fin de prise en charge au responsable d'agence par courrier. Si tu as signé un contrat avec SAP HESTIA, tu as 14 jours pour changer d'avis. SAP HESTIA est là pour t'aider en respectant ton projet et ses moyens. Si ton état de santé change, le responsable d'agence peut proposer d'autres solutions de prise en charge. Si tu veux arrêter le contrat, tu dois le dire par écrit. L'accompagnement s'arrêtera 30 jours après la notification. Tu peux choisir une personne de confiance dans ton entourage. Cette personne sera le lien entre toi et SAP HESTIA. Elle sera contactée quand tu ne peux pas faire une démarche toi-même ou quand tu veux l'avis d'un tiers. Cette personne est là pour s'assurer que tes souhaits sont respectés. Elle ne remplace pas un curateur ou un tuteur.

Le personnel t'aide pour toutes les tâches que SAP HESTIA lui a données. Les responsables d'agence sont là pour répondre à ce dont tu as besoin. Tout le personnel est formé pour faire les tâches qui lui sont demandées. Il ne peut pas accepter de pourboires, de dons, d'argent, de choses de valeur ou de bijoux. Il ne peut pas utiliser ton téléphone pour des appels personnels. Il ne peut pas faire des tâches qui ne sont pas dans ses compétences. Le personnel doit respecter ta dignité, ton intimité, tes croyances et garder les informations secrètes. Tu dois aussi respecter le personnel. Toute discrimination ou violence peut conduire à une rupture de contrat ou à des poursuites pénales. Si tu as un problème avec le personnel, tu peux le dire au médecin traitant, à l'assistante sociale du secteur, au C.L.I.C. du secteur et à l'antenne ALMA de ta région. En dernier recours, tu peux le dire au procureur de la république. En cas d'urgence, tu peux appeler le médecin traitant, le médecin de garde ou le SAMU. Si le personnel ne peut pas entrer chez toi, il peut faire intervenir les pompiers ou la police, mais tu devras payer le coût de l'intervention. Des enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées en cas de comportement répréhensible.

Si ton plan d'accompagnement inclut des déplacements en voiture, tu devras payer une indemnité kilométrique selon le tarif en vigueur. Les kilomètres parcourus sont notés à chaque déplacement sur une feuille signée par l'intervenant et toi. Pour les déplacements à pied, le temps de déplacement est considéré comme du temps de travail et est facturé au même tarif horaire que la prestation. Les déplacements en voiture sont inclus dans la prise en charge et n'ont pas besoin d'être organisés à l'avance, sauf si l'intervenant habituel n'a pas de voiture. Le plan d'accompagnement peut être révisé à tout moment, soit à l'initiative de la société, soit à ta demande. Toute révision suivra la même procédure que pour son élaboration. Toute modification sera diffusée selon les dispositions de l'article suivant. Nous te proposerons une enquête de

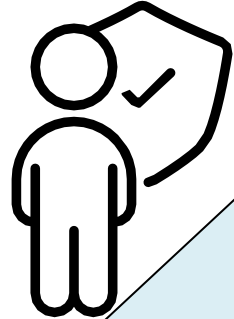


satisfaction sur ce règlement, soit sur papier, soit en cliquant sur le lien “Enquête de satisfaction”.



8. PERSONNE

Si tu es adulte et que tu es aidé par un service social ou médical, tu peux choisir une personne de confiance. C'est ton droit, mais tu n'es pas obligé. Tu peux décider de ne pas choisir de personne de confiance. Si tu as une protection judiciaire (comme une tutelle ou une curatelle), tu dois demander l'autorisation au conseil de famille ou au juge des tutelles pour choisir une personne de confiance. Tu peux choisir n'importe quelle personne adulte en qui tu as confiance pour être ta personne de confiance. Cela peut être un membre de ta famille, un ami, ton médecin. Avant de choisir, parle-en avec cette personne. Elle doit comprendre ce qu'elle devra faire et accepter d'être ta personne de confiance. Elle doit signer le formulaire pour montrer qu'elle est d'accord. Si elle ne veut pas, tu peux choisir une autre personne. Tu peux choisir ta personne de confiance quand tu veux. Si tu commences à être aidé par un service social ou médical, on te demandera si tu veux choisir une personne de confiance. Si tu avais déjà choisi une personne de confiance pour ta santé, tu dois choisir à nouveau pour ton aide sociale ou médicale. Une fois choisie, cette personne reste ta personne de confiance pour toujours, sauf si tu décides de changer. Si tu demandes l'asile, on te donnera un formulaire pour choisir une personne de confiance. Si tu veux choisir une personne de confiance, donne le formulaire rempli au responsable du centre d'accueil. Il contactera la personne que tu as choisie. Pour choisir ta personne de confiance, tu dois écrire son nom, son prénom et ses coordonnées sur un papier. Tu peux utiliser le formulaire en annexe. La personne que tu choisis doit signer le papier pour montrer qu'elle est d'accord. Tu peux changer de personne de confiance ou arrêter d'en avoir une à tout moment. Pour cela, tu dois faire la même chose que pour la choisir. Si tu as du mal à écrire, tu peux demander à deux personnes de dire par écrit que c'est bien toi qui as choisi cette personne de confiance. Quand tu as choisi ta personne de confiance, donne une copie du papier à l'équipe qui s'occupe de toi. Dis-le aussi à tes proches. Garde le papier avec toi. Si tu es soigné à l'hôpital, tu peux choisir une personne de confiance. Cette personne peut t'aider de deux façons. Si tu peux parler et dire ce que tu veux, la personne de confiance peut t'aider. Elle peut te soutenir, venir avec toi aux rendez-vous médicaux et regarder ton dossier médical quand tu es là. Elle ne doit pas dire à d'autres personnes ce qu'elle a vu dans ton dossier sans ton accord. Si tu as écrit ce que tu veux pour tes soins (tes directives anticipées), tu peux les donner à ta personne de confiance. Si tu ne peux pas parler ou dire ce que tu veux, la personne de confiance parle à l'équipe médicale pour toi.



8. PERSONNE

Elle dit ce que tu aurais voulu pour tes soins. Si tu ne peux pas dire ce que tu veux pour la fin de ta vie, le médecin doit demander à ta personne de confiance. Si tu n'as pas de personne de confiance, un membre de ta famille ou un proche sera consulté.

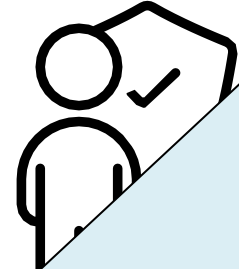
La personne de confiance ne dit pas ce qu'elle veut, mais ce que tu veux. Si ta famille ou tes proches ne sont pas d'accord avec ce que tu veux, ce que dit la personne de confiance est plus important. Elle ne décide pas de tes soins, mais elle dit ce que tu veux. Le médecin décide de tes soins, après avoir parlé avec un autre médecin et l'équipe soignante.

EXEMPLE

Je suis (votre nom et prénom) et je suis né(e) le (votre date de naissance) à (votre lieu de naissance).

Je choisis (nom et prénom de la personne de confiance) qui est né(e) le (date de naissance de la personne de

8. PERSONNE



confiance) à (lieu de naissance de la personne de confiance) pour être ma personne de confiance. Cette personne est (votre lien avec cette personne, par exemple “mon ami” ou “ma sœur”). Voici comment la contacter :

Adresse : (adresse de la personne de confiance)

Téléphone fixe : (numéro de téléphone fixe de la personne de confiance)

Téléphone professionnel : (numéro de téléphone professionnel de la personne de confiance) Téléphone

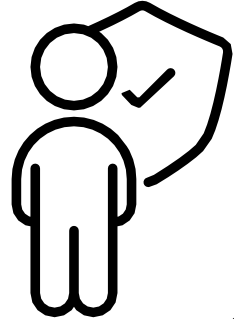
portable : (numéro de téléphone portable de la personne de confiance)

E-mail : (adresse e-mail de la personne de confiance)

signe ce papier à (lieu) le (date). (Votre signature)

La personne de confiance doit aussi signer : (Signature de la personne de confiance)

EXEMPLE



8. PERSONNE

Je suis (votre nom et prénom) et je suis né(e) le (votre date de naissance) à (votre lieu de naissance).

Je ne veux plus que (nom et prénom de la personne de confiance) qui est né(e) le (date de naissance de la personne de confiance) à (lieu de naissance de la personne de confiance) soit ma personne de confiance. Cette personne est (votre lien avec cette personne, par exemple "mon ami" ou "ma sœur"). Voici comment la contacter :

Adresse : (adresse de la personne de confiance)

Téléphone fixe : (numéro de téléphone fixe de la personne de confiance)

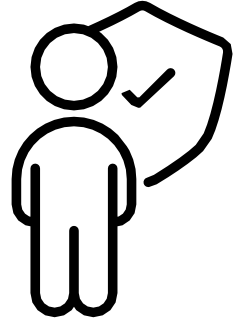
Téléphone professionnel : (numéro de téléphone professionnel de la personne de confiance) Téléphone

portable : (numéro de téléphone portable de la personne de confiance)

E-mail : (adresse e-mail de la personne de confiance)

Je signe ce papier à (lieu) le (date). (Votre signature)

EXEMPLE



8. PERSONNE

Si vous ne pouvez pas écrire seul(e) le formulaire pour choisir votre personne de confiance, deux personnes peuvent dire que c'est bien vous qui avez choisi cette personne. Ces deux personnes doivent remplir le formulaire ci-dessous.

Témoïn 1 :

Je suis (nom et prénom du témoin 1). Je suis (lien avec vous, par exemple "mon ami" ou "ma sœur"). Je dis que (nom et prénom de la personne de confiance) a été choisi(e) par (votre nom et prénom) pour être sa personne de confiance.

Je signe ce papier à (lieu) le (date).

(Signature du témoin 1)

La personne de confiance doit aussi signer : (Signature de la personne de confiance)

Témoïn 2 :

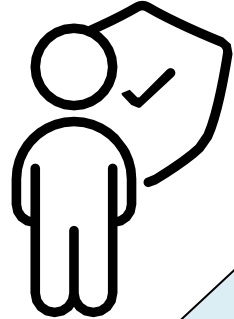
Je suis (nom et prénom du témoin 2). Je suis (lien avec vous, par exemple "mon ami" ou "ma sœur"). Je dis que (nom et prénom de la personne de confiance) a été choisi(e) par (votre nom et prénom) pour être sa personne de confiance.

Je signe ce papier à (lieu) le (date).

(Signature du témoin 2)

La personne de confiance doit aussi signer : (Signature de la personne de confiance)

EXEMPLE



8. PERSONNE

Témoïn 1 :

Je suis (nom et prénom du témoin 1). Je suis (lien avec vous, par exemple “mon ami” ou “ma sœur”). Je dis que (votre nom et prénom) ne veut plus que (nom et prénom de la personne de confiance) soit sa personne de confiance. Je signe ce papier à (lieu) le (date).

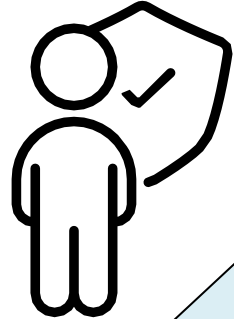
(Signature du témoin 1)

Témoïn 2 :

Je suis (nom et prénom du témoin 2). Je suis (lien avec vous, par exemple “mon ami” ou “ma sœur”). Je dis que (votre nom et prénom) ne veut plus que (nom et prénom de la personne de confiance) soit sa personne de confiance. Je signe ce papier à (lieu) le (date).

(Signature du témoin 2)

EXEMPLE



8. PERSONNE

Je suis (votre nom et prénom) et je travaille à (nom de l'établissement). J'ai donné à (nom et prénom de la personne) toutes les informations sur le droit de choisir une personne de confiance. J'ai aussi donné à cette personne le document qui explique ce droit.

Je signe ce papier à (lieu) le (date).

(Signature du directeur ou représentant)

La personne doit aussi signer : (Signature de la personne accueillie)

EXEMPLE



9.

Liste de contacts :

Médecin référent : (Numéro de téléphone)

Contact n°1 : (Numéro de téléphone)

Contact n°2 : (Numéro de téléphone)

Contact n°3 : (Numéro de téléphone)

Contact n°4 : (Numéro de téléphone)

Représentant légal : (Numéro de téléphone)

Numéros d'urgence :

SAMU : 15

Pompiers : 18

Police : 17

Appel d'urgence européen : 112

Enfance maltraitée : 119


Maltraitance personne âgée ou handicapée : 3957

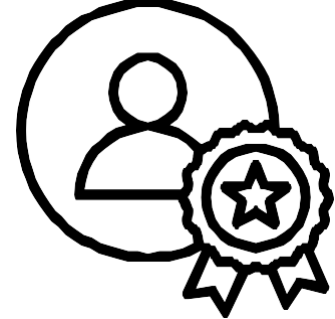
Centre antipoison :

Secrétariat : 04 91 74 51 80

Urgence médicale : 04 91 75 25 25

Lecture des étiquettes ménagères :

Dangers physiques				
				
Explosif	Inflammable	Comburant	Corrosif pour les métaux	Gaz comprimé, liquéfié, dissout
Dangers pour la santé				Dangers pour l'environnement
Dangers aigus élevés		Danger chronique ou aigu moyen	Danger chronique élevé	
				
Toxique	Corrosif pour la peau, les yeux	Irritant, sensibilisant	i) CMR, ii) STOT danger par aspiration	Milieu aquatique



10. LISTE DE

Il y a une liste de personnes qui peuvent aider dans les services sociaux et médicaux. Ces personnes sont appelées “personnes qualifiées”. Elles aident quand quelqu’un demande de l’aide. Elles ne peuvent pas aider si personne ne leur demande pas. Elles aident à faire respecter les droits des personnes.

Ces droits sont :

Le respect de la dignité, de l’intégrité, de la vie privée, de l’intimité, de la sécurité.

Le choix libre entre les services à domicile ou en établissement.

Un accompagnement personnalisé et de qualité.

La confidentialité des informations sur la personne.

L’accès à l’information.

L’information sur les droits fondamentaux, les protections légales.

Pour le secteur des Personnes Âgées :

- Madame SANTAGÉLI Michèle / michellespirale@yahoo.fr / 06.15.47.79.54
- Docteur CHARLET Francis / charletfrancis.2015@hotmail.com
- Madame DUPRÉ Camille / camilledupre@neuf.fr
- Madame MARCAGGI-BRESSON Jocelyne / Jbresson13@gmail.com

Pour le secteur des Personnes Handicapées Adultes :

- Madame DUPRÉ Camille / camilledupre@neuf.fr
- Madame MARCAGGI-BRESSON Jocelyne / Jbresson13@gmail.com

Pour le secteur de l’accompagnement et de la prise en charge sociale :

- Madame MARCAGGI-BRESSON Jocelyne / Jbresson13@gmail.com
- Madame CABARROCAS Nadine / cabarrocasn@gmail.com

Pour le secteur des Personnes en difficultés spécifiques :

10. LISTE DE

- Monsieur TANCHE Bruno / btanche@free.fr / 06.07.19.72.98
- Madame CABARROCAS Nadine / cabarrocasn@gmail.com