



SAP HESTIA

165 cours Lieutaud 13006 MARSEILLE

Horaires : du lundi au vendredi de 9h00 - 12h30 et 13h30 - 17h00

LIVRET

D'ACCUEIL AIDE

À L'AUTONOMIE

Madame, Monsieur,

Vous avez fait le choix de rester à votre domicile et vous avez besoin d'être accompagné(e) pour que votre vie quotidienne soit plus facile, agréable et confortable.

Ce livret est destiné à répondre aux différentes questions que vous pouvez vous poser à ce sujet.

Il vous aidera à mieux nous connaître, à découvrir les conditions d'obtention d'une aide à domicile et l'organisation de nos prestations.

Ce livret précise également les conditions financières que nous vous proposons et les différentes aides possibles en fonction de votre situation.

Tout le personnel de SAP HESTIA est à votre disposition pour trouver les solutions les plus adaptées à votre situation et à vos choix de mode de vie, et les mettre en œuvre.

Table des matières

1. Présentation de SAP HESTIA	4
2. La qualité au sein de SAP HESTIA	6
3. Les conditions financières de l'aide à l'autonomie SAP HESTIA	7
4. La mise en place de notre accompagnement	9
5. Les engagements de SAP HESTIA SAP HESTIA	9
6. Vos obligations	10
7. L'organisation des interventions par SAP HESTIA	11
8. Votre sécurité et celle de nos salariés.....	11
9. Les recours possibles en cas de litiges.....	12
10. Chartre des droits et libertés de la personne accueillie	12
Annexe N°1	33
COUPON DE RETRACTATION.....	33
Annexe N°2	34
TEXTES LEGAUX DE REFERENCE	34
A) SECURITE.....	45
B) QUALITÉ	45
C) CONTRÔLE.....	46

1. Présentation de SAP HESTIA

SAP HESTIA est une entreprise de services à la personne indépendante, créée par Mme Souad ROUICH, intervenant en mode prestataire et mandataire.

SAP HESTIA est bénéficiaire de l'autorisation délivré(e) par le Conseil Départemental des Bouches du Rhône (4 Quai d'arec - 13002 MARSEILLE) sous le numéro N° d'autorisation : SAP 801706821.

Nous avons pour mission d'accompagner et de soutenir toute personne fragilisée par la vie, le temps, ou la maladie, afin de continuer à vivre chez elle : notre rôle essentiel est d'apporter compensation, mieux être, confort à domicile.

Nous vous proposons un service d'astreinte, disponible 24h/24, et 7j/7 en dehors des horaires d'ouverture du bureau pour toutes situations d'urgence. Accessible au même numéro : 09.81.22.58.84.

SAP HESTIA est certifiée CAP HANDEO, à ce titre vous pouvez contacter le centre d'appel national au 01.43.12.19.29 ou via l'adresse mail contact@handeo.fr pour toutes questions ou renseignements concernant la prise en charge de la dépendance ou des personnes en situation de handicap.

- **Activités domestiques :**

Le premier niveau d'intervention de l'assistance à domicile porte sur les tâches quotidiennes que la personne ne peut plus accomplir seule :

- Accompagner le bénéficiaire dans la réalisation des tâches quotidiennes Assurer l'entretien courant du logement et du linge
- Réaliser les courses et préparer les repas, avec ou sans le bénéficiaire Prendre en charge l'entretien des plantes et des animaux
- Garde et accompagnement d'enfants de moins de 18 ans handicapés

- **Actes essentiels :**

C'est la dimension spécialisée de l'intervention : les auxiliaires de vie sociale sont qualifiées et formées pour aider la personne dépendante à accomplir les actes essentiels de la vie :

- Accompagner une personne dont l'autonomie est altérée Concevoir des repas spécifiques
- Accompagner une personne dans la prise de son repas Aider le bénéficiaire à s'habiller
- Accompagner la réalisation des actes d'hygiène de vie d'une personne en perte d'autonomie Aider au lever, au coucher et pour les déplacements intérieurs
- Entretenir le linge et les espaces de vie de l'enfant
- Accompagner l'enfant lors d'activités d'apprentissage et d'éveil
- Assister l'enfant dans l'apprentissage des gestes de la vie quotidienne
- Faire les soins et la toilette de l'enfant
- Animer des activités ludiques
- Observer le comportement et l'évolution de l'enfant et avertir son entourage (famille, parents, professeurs, etc.),
- L'auxiliaire de vie sociale peut prodiguer seule une aide à la toilette lorsque celle-ci sera assimilée à un acte de la vie quotidienne et n'a pas fait l'objet d'une prescription médicale.

- **Accompagnement social :**

L'équilibre et le bien-être de la personne âgée, handicapée ou du senior dépendant passe inévitablement

par une présence humaine forte :

- Accompagner une personne dans ses sorties en toute sécurité Accompagner une personne pour des activités culturelles et ludiques
- Effectuer des tâches administratives simples.

SAP HESTIA s'adapte à chacun de vos besoins, en fonction de l'évaluation réalisée par les services sociaux, le degré de dépendance de la personne aidée et les besoins exprimés. Pour répondre à votre demande, toute une équipe est là pour vous aider.

- **Le responsable d'agence**

Il évalue, avec son équipe, vos besoins, organise l'intervention à votre domicile et veille au bon déroulement des prestations. Il assure l'encadrement et l'animation de l'équipe d'aides à domicile de son secteur.

Il est en contact régulier avec les intervenantes, s'assure de la qualité des prestations, de leur satisfaction et de leurs besoins en formation complémentaire.

Il est votre interlocuteur régulier. Au moins une fois par an, un contrôle inopiné vous est proposé à votre domicile : réalisé par l'encadrement, il a pour but d'évaluer la qualité des prestations que nous réalisons.

Le service du Conseil départemental est également en charge du suivi et du contrôle de notre structure.

Coordonnées : Service gestion des organismes de maintien à domicile. Direction des personnes handicapées et des personnes du bel-âge. 4 Quai d'Arenc, CS 70095 - 13304 Marseille Cedex 02.

- **L'intervenant Aide à l'autonomie**

L'intervenante Aide à l'autonomie aide les personnes dans l'accomplissement des tâches et des activités de la vie quotidienne, veille à préserver l'autonomie des personnes aidées, à maintenir leur indépendance et leur vie sociale, familiale, et relationnelle, notamment en les incitant à faire ce qu'elles peuvent encore effectuer sans aide.

Nous sélectionnons les intervenantes en fonction de vos besoins et des prestations à réaliser.

Pour les interventions auprès d'une personne dont l'autonomie est altérée, conformément au cahier des charges de l'agrément, nos intervenantes sont :

- Soit titulaires d'une certification, (diplôme ou titre) au minimum de niveau V ou certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles attestant de compétences dans le secteur sanitaire médico-social, social ou des services à la personne et/ou justifie d'une formation spécifique pour l'interprète en langue de signes, le technicien de l'écrit codeur en langue parlée complétée : BEP ou CAP carrières sanitaires et sociales, diplôme d'AVS, diplôme d'aide-soignante, CAP petite enfance.
- Soit disposent d'une expérience professionnelle de 3 ans dans le domaine sanitaire, médico-social ou social ; soit bénéficient d'une formation diplômante ou au minimum d'une formation d'adaptation à l'emploi dans les six mois suivant l'embauche.
- Soit bénéficient d'une formation en alternance, ou ont suivi une formation qualifiante dans le domaine sanitaire médico-social ou social.

- **Votre agence SAP HESTIA**

Votre agence est ouverte au public, comportant différents pôles :

- Gestion de la planification

Service administratif et finances

- Direction

- Située en centre-ville de Marseille elle est accessible en véhicule, à pied ou en transports en

commun (arrêt Castellane), ainsi qu'aux personnes à mobilité réduite.

L'implantation, les horaires d'accueil, les horaires de permanence téléphonique et l'organigramme de votre agence SAP HESTIA sont présentés en ANNEXE à la fin de ce livret.

2. La qualité au sein de SAP HESTIA

• Nos valeurs

- La primauté de la personne accompagnée et le respect de ses choix et de ses droits au travers des actions mises en œuvre : dans le cadre de nos prestations d'aide à l'autonomie, nous nous engageons à respecter les dispositions de la charte des droits et libertés de la personne aidée (voir le texte à la fin de ce livret d'accueil).
- L'obligation de promouvoir l'autonomie et la citoyenneté des personnes accompagnées,
- La nécessité de préserver et de développer les solidarités de proximité et les liens sociaux des personnes accompagnées,
- La qualité des services apportés est en interdépendance avec le développement et la reconnaissance des compétences des professionnels de SAP HESTIA A,
- L'exigence d'être en permanence en état de veille et d'alerte pour répondre aux nouvelles situations de fragilité ou d'exclusion des personnes et participer ainsi à l'innovation sociale.

• Nos missions

- Prévenir des risques sociaux et médico-sociaux des personnes en situation de demande par l'information, le conseil, l'orientation et le soutien des personnes elles-mêmes ou de leur entourage,
- Accompagner la personne, en fonction, de ses potentialités, de l'évolution de son état, pour lui permettre de continuer à conserver ou de retrouver une place en tant qu'acteur dans son environnement social.
- Assurer la prestation d'aide à l'autonomie selon les besoins exprimés concernant la nature des prestations, le planning et les horaires d'intervention.
- Veiller en permanence au bien-être, à la santé et à la sécurité du bénéficiaire.

• Les principes de mise en œuvre

- Associer les personnes accompagnées et les professionnels à la réflexion concernant les missions, les actions et leur mise en œuvre,
- Développer le partenariat avec l'ensemble des acteurs institutionnels ou privés,
- Formaliser l'engagement éclairé avec les personnes accompagnées,
- Garantir aux personnes accompagnées un rôle d'acteur dans un projet d'accompagnement personnel,
- Procéder à des évaluations régulières : l'intervention s'inscrit dans le cadre d'une évaluation constante, régulière et systématique de la situation de la personne et de la qualité des réponses apportées,
- Promouvoir la professionnalisation et la formation pour l'ensemble des personnels.
- Formaliser l'ensemble de nos missions et prestations au travers de ce livret d'accueil et du contrat de prestation ou de mandat adapté à votre situation particulière (voir modèle en annexe)
- Garantir que les prestations sont effectuées par un personnel qui bénéficie des qualifications adaptées à chaque type de situation.

Dans une démarche de qualité, votre participation est essentielle à l'amélioration et à l'évolution de notre

structure, à cet effet, des enquêtes de satisfaction et des rendez-vous annuels vous seront proposés.

3. Les conditions financières de l'aide à l'autonomie SAP HESTIA

• Tarifs SAP HESTIA

Les tarifs SAP HESTIA sont présentés en annexe à la fin de ce livret dans la fiche « Tarifs SAP HESTIA ». Un devis gratuit est adressé sur demande pour toutes prestations inférieures à 100€, au-delà de ce montant un devis vous sera obligatoirement remis.

• Aides des organismes sociaux

Selon vos ressources, votre état de santé et votre besoin d'aide, vous pourrez bénéficier d'une aide financière, avec ou sans ticket modérateur :

Soit une prise en charge au titre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) ou de la prestation compensatrice de handicap (PCH) : il s'agit d'une prestation servie par le département qui ne fait pas l'objet d'une récupération sur succession. Si vous devez vous acquitter d'un ticket modérateur, son montant sera précisé dès notification de la décision.

Soit à une prise en charge dans le cadre de l'action sociale facultative de votre régime de retraite : cette prise en charge sera accordée pour un certain nombre d'heures par mois et la participation restant à votre charge sera fonction de vos ressources.

Soit à une prise en charge totale dans le cadre de l'aide sociale légale aux personnes âgées ou handicapées servie par le département, si vos ressources sont inférieures au plafond d'aide.

• Allocation personnalisée d'autonomie (APA)

Conditions générales d'attribution :

- Être âgé de 60 ans ou plus.
- Être de nationalité française ou pouvoir justifier d'un titre de séjour régulier en France.
- Attester d'une résidence stable et régulière (les personnes sans résidence stable et régulière doivent être domiciliées auprès d'un organisme public agréé).
- Sont considérées comme vivant à leur domicile les personnes qui résident, à titre onéreux, au domicile d'une famille d'accueil agréée ou qui sont hébergées dans un établissement pour personnes âgées dépendantes d'une capacité inférieure à 25 places et/ou accueillant des résidents peu dépendants. Dans ce dernier cas, le contenu du plan d'aide obéit à des règles spécifiques, l'aide du Conseil départemental contribuant prioritairement au financement du tarif dépendance.

La dépendance est définie par la loi comme « l'état de la personne qui, nonobstant les soins qu'elle est susceptible de recevoir, a besoin d'être aidée pour accomplissement des actes essentiels de la vie ou requiert une surveillance régulière ».

L'allocation personnalisée d'autonomie concerne les personnes âgées en perte d'autonomie.

Une grille nationale d'évaluation de la perte d'autonomie appelée AGGIR (Autonomie Gérontologique Groupes IsoRessources) permet de classer chaque personne dans un groupe de 1 à 6.

Seuls les 4 premiers groupes GIR 1 à 4, c'est à dire des personnes en situation de grande perte d'autonomie jusqu'aux personnes moyennement autonomes, sont éligibles à l'allocation personnalisée d'autonomie.

L'APA est une contribution financière affectée à la couverture partielle des dépenses liées à la perte d'autonomie de la personne âgée maintenue dans son cadre de vie. C'est une aide personnalisée, adaptée au degré de dépendance qui se traduit par un plan d'aide élaboré au regard des besoins évalués par une équipe médico-sociale, en fonction du niveau d'aide et de surveillance nécessaire et compte tenu de l'environnement de la personne âgée. Le montant de l'APA ne peut dépasser le plafond défini au niveau

national et est égal au montant de la fraction du plan d'aide que le bénéficiaire utilise, diminué de la participation financière à la charge de celui-ci.

Les démarches :

Le dossier de demande doit être adressé au Président du Conseil départemental. Doit y être joint, le questionnaire médical dûment renseigné par le médecin traitant.

A réception du dossier, s'il est déclaré complet, un délai de 2 mois à l'issu duquel une décision doit être notifiée.

Une visite à domicile est réalisée par un membre de l'équipe médico-sociale pour évaluation des besoins, le niveau de la perte d'autonomie et élaborer un plan d'aide.

- **Prestation de Compensation de Handicap (PCH/PCH enfant)**

La PCH est une des principales nouveautés introduites par la loi du 11 février 2005. La PCH est une aide destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes handicapées. Son attribution est personnalisée. Elle est amenée à remplacer progressivement l'allocation compensatrice tierce-personne (ACTP).

La PCH se décline en 5 volets :

- Aides humaines,
- Aides techniques,
- Aménagements du logement, aménagements du véhicule et frais de transport,
- Aides spécifiques ou exceptionnelles.
- Aides animalières,

La PCH est un des éléments du plan personnalisé de compensation (PPCH). Les besoins de compensation doivent être inscrits dans un plan personnalisé défini par l'équipe pluridisciplinaire de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), sur la base du projet de vie exprimé par la personne.

Conditions générales :

Toute personne handicapée peut bénéficier de la prestation de compensation :

- Si elle remplit des conditions de résidence spécifiques : le demandeur doit résider de façon stable et régulière sur le territoire national (les cas de séjours de plus de trois mois à l'étranger sont encadrés par des mesures spécifiques). Les personnes de nationalité étrangère doivent en outre détenir une carte de résident, ou un titre de séjour conforme à la législation relative aux conditions d'entrée et de séjour des étrangers en France.
- Et si elle a plus de 20 ans ou plus de 16 ans si elle n'ouvre plus droit aux allocations familiales,
- Et si elle a moins de 60 ans (la demande peut être effectuée jusqu'à 75 ans dès lors que les critères étaient remplis avant 60 ans).
- A noter que la PCH est accessible aux enfants pour les volets : aménagements du domicile et du véhicule et surcoûts liés aux transports.
- Et si son handicap génère de façon définitive ou pour une durée prévisible d'au moins un an : une difficulté absolue pour réaliser au moins une activité essentielle, une difficulté grave pour réaliser au moins deux activités essentielles

Modalités de versement des aides de la prestation de compensation :

Les montants et tarifs des éléments de la prestation de compensation sont fixés par nature de dépense. La prestation de compensation est versée mensuellement. Mais, à la demande de la personne handicapée ou de son représentant légal, la décision attributive de la prestation peut prévoir un ou plusieurs versement(s) ponctuel(s) pour certains de ses éléments, lorsqu'ils relèvent d'une aide technique, d'un aménagement du logement ou du véhicule, d'une acquisition d'une aide animalière, ou

d'aides spécifiques ou exceptionnelles. Dans ce cas, le nombre de versements ponctuels est limité à trois. Le président du conseil départemental peut, à tout moment, faire contrôler sur place ou sur pièces si les conditions d'attribution de la prestation de compensation restent réunies ou si le bénéficiaire consacre effectivement l'intégralité des sommes prévues selon leur destination.

- **Réduction d'impôts :**

Avec SAP HESTIA, les dépenses que vous engagez pour l'aide à domicile vous permettent de bénéficier d'une **réduction ou crédit d'impôts sur le revenu** à concurrence de **50%** des sommes que vous versez au titre des services à la personne, dans les conditions exposées dans la lettre d'information fiscale présente en annexe à la fin de ce livret.

4. La mise en place de notre accompagnement

Afin de pouvoir vous proposer un accompagnement individualisé adapté à vos besoins, l'encadrement de votre agence SAP HESTIA va effectuer une évaluation globale de votre situation à votre domicile et déterminer avec vous les activités d'aide nécessaires, la fréquence et les horaires de passage des intervenants au domicile.

À la suite de cette visite, et après nous être assurés de votre consentement sur cette intervention, un dossier sera constitué pour vous aider à obtenir les aides financières permettant de réaliser le plan d'aide.

Notre projet d'accompagnement peut être formalisé par un **devis** suivant un **plan d'accompagnement personnalisé** ; il est ensuite précisé dans le **contrat individuel de prise en charge** (voir annexe) qui vous sera remis.

Les interventions des professionnels à votre domicile, dont SAP HESTIA assure le recrutement en s'assurant de leur qualification et en contrôlant leurs références, pourront alors débuter.

La « **fiche de missions** SAP HESTIA » décrit le détail des prestations que vous nous confiez et récapitule l'ensemble des consignes de sécurité nécessaires pour notre intervention.

Le « **cahier de liaison** SAP HESTIA » permet à l'intervenante de noter, jour par jour, les prestations réalisées, et de consigner les faits importants pour la communication avec le bénéficiaire, son entourage et les autres professionnels intervenant dans l'accompagnement du bénéficiaire.

La « **personne de confiance** », vous pouvez recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'article L. 311-5-1 du code de l'action social et des familles, au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches. A cet effet et conformément à l'article L.311-5-1 du CASF, une information orale ainsi qu'une information écrite relative à cette possibilité de désigner une personne de confiance sera apportée huit jours au moins avant la conclusion du contrat de prestation. Cette information écrite est à retrouver en annexe du présent livret d'accueil sous la forme d'une notice d'information.

5. Les engagements de SAP HESTIA

Nos engagements sont les suivants :

- Intervention 7 jours /7 et 24 heures/24,
- Répondre à vos demandes dans les plus brefs délais (24 h),
- Constituer et/ou suivre votre dossier de prise en charge financière de la prestation d'aide à domicile,
- Vous assurez un accompagnement adapté et individualisé favorisant votre autonomie et votre participation à la vie de la société en respectant les choix de vie de la personne aidée,
- Evaluer vos besoins dans leur globalité, à votre domicile en matière d'aide et de soins,

- Déterminer avec vous les objectifs de l'accompagnement et les actions à mettre en place, la fréquence et les horaires de passage des intervenants au domicile,
- Assurer la mise en œuvre de la prestation (organisation des emplois du temps des salariés, remplacement pendant les absences, suivi de la qualité du travail accompli). En cas d'absence de l'aide à domicile, la société propose au client une remplaçante dans un délai maximal de 72 heures ouvrées. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions. Le client est informé par la société de ces changements qu'il peut refuser. Lorsque le client nécessite un accompagnement continu pour son maintien à domicile, ce remplacement est organisé sans délai,
- Réévaluer l'aide apportée, soit à votre demande ou celle de votre personne de confiance, soit en toute autre circonstance qui le nécessiterait,
- Coordonner ces interventions avec l'ensemble des personnes concernées, qu'elles appartiennent ou non au personnel de SAP HESTIA (famille, paramédicaux libéraux et autres partenaires - hôpitaux, associations, etc. -), Établir un devis gratuit de prestation d'aide à domicile en fonction du tarif en vigueur, avec ou sans prise en charge,
- Établir mensuellement une facture sur la base du tarif, mentionné dans le devis, et tenant compte des éventuelles prises en charges et du volume des prestations effectuées,
- Fournir une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur

L'aide à domicile intervenant chez le bénéficiaire est employée par SAP HESTIA ; aussi pour des raisons d'organisation et de gestion, l'intervenante peut changer : dans ce cas, nous nous engageons à garantir une compétence et une qualité de service identique et à vous présenter la nouvelle intervenante.

SAP HESTIA garantit une compétence et une qualité de service adaptée à la mission, en adéquation avec le **règlement de fonctionnement** (voir annexe). Des enquêtes de satisfaction sont régulièrement réalisées afin de recueillir votre avis à propos des services mis en place et des conditions de leur mise en œuvre.

Vous êtes assuré de la confidentialité des informations vous concernant et vous pouvez avoir un libre accès à toute information ou document relatif à votre prise en charge, sauf disposition législative contraire.

A compter du 25 mai 2018, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, et en particulier le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. Le responsable de traitement est le responsable de l'agence. Les données à caractère personnelles collectées par le responsable de traitement sont nécessaires dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat. Les données transmises sont réservées à l'usage exclusif de l'agence SAP HESTIA et de ses salariés pour la bonne exécution du contrat. Les données à caractère personnel collectées, sont conservées par le responsable de traitement pendant toute la durée d'exécution du contrat et pendant un délai de 5 ans suivant la fin des relations contractuelles et correspondant au délai de prescription en matière de responsabilité contractuelle. Le client est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité des données à caractère personnel recueillies. Ce droit peut être exercé en adressant une demande par courrier ou par E-mail au responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées dans le contrat de prestation. Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois. En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé. Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL ou saisir une autorité judiciaire.

6. Vos obligations

Dans le cadre de votre accompagnement par SAP HESTIA certaines obligations s'imposent à vous :

- Respecter les termes du contrat individuel de prise en charge.
- Adopter un comportement civil à l'égard du personnel d'intervention.
- Prévenir votre agence SAP HESTIA de toute modification du planning prévisionnel au moins 72h à l'avance. Respecter les principes d'hygiène élémentaire.
- Adhérer au principe de respect mutuel des droits suivants : dignité, intégrité, intimité et sécurité. Toute violence sur autrui est un fait grave et pénalement puni.
- Respecter le champ de compétences des différents professionnels.
- S'engager à signer l'état des heures effectuées remis à l'aide à domicile en fin d'intervention. Ce feuillet sert à l'établissement de la facture. En aucun cas le bénéficiaire ne signe un état vierge de toute notation (il est rappelé que les heures consacrées aux courses sont des heures de travail). Cet état peut être remplacé par un système de télégestion si celui-ci existe.
- Souscrire à une garantie "responsabilité civile"

7. L'organisation des interventions par SAP HESTIA

Les modalités des interventions seront fixées d'un commun accord avec vous lors de l'établissement du document individuel de prise en charge. Ensuite, si des changements s'avèrent nécessaires, ces modalités seront revues avec les responsables concernés.

• Durée des interventions

En règle générale, une intervention d'aide à domicile ne peut être inférieure à une heure. Dans le cas où plusieurs interventions seraient nécessaires dans la même journée, nous nous efforcerons de planifier des interventions plus courtes. Il en est de même lorsque l'aide financière ne permet pas d'effectuer des vacations d'une heure.

• Fréquence des interventions :

Cette fréquence est précisée dans votre document individuel de prise en charge. Elle pourra être modifiée en fonction de l'évolution de vos besoins.

L'horaire d'intervention que vous souhaitez est, dans la mesure de nos possibilités, pris en considération. Il pourra éventuellement être modifié en fonction des contraintes liées à l'emploi du temps des intervenants à domicile. Dans ce cas, vous en serez avisé(e) et votre accord sera sollicité par SAP HESTIA.

8. Votre sécurité et celle de nos salariés

Les interventions doivent vous permettre de rester à votre domicile avec le maximum de sécurité.

C'est pourquoi une évaluation des risques est effectuée lorsque nous remplissons avec vous la fiche de missions. Par ailleurs, certaines règles doivent être respectées :

- Si vous ne pouvez plus ouvrir votre porte pour accueillir nos intervenants, nous acceptons, après signature d'une autorisation écrite, que vous remettiez vos clés à l'agence. Celles-ci seront enregistrées, numérotées (pas de mention de votre nom sur le trousseau). A chaque remise de clés aux intervenantes, nous leur faisons signer une attestation engageant leur responsabilité.
- Si vous ne répondez pas lorsque l'intervenante se présente, il lui est demandé de prévenir l'agence : nous cherchons alors à entrer en contact avec vous ou avec l'un de vos proches ; en cas de doute, nous demandons l'intervention des pompiers afin de vérifier que vous n'avez pas été victime d'une chute ou d'un malaise. N'oubliez donc pas de nous prévenir si vous vous

absentez.

- Identité de l'aide à domicile : afin de vérifier celle-ci, il convient de lui demander avant son entrée dans les lieux de présenter son badge qui lui a été remis par le responsable d'agence.
- Dispositif en cas d'événement exceptionnel (canicule, épidémie de grippe, par exemple) : une information est diffusée à toutes les intervenantes précisant la conduite à tenir. Le cas échéant des moyens supplémentaires pourront être mis en œuvre à la demande des usagers.

9. Organisation et coordination avec les éventuels autres prestataires

Si vous avez recours aux services d'autres prestataires, SAP HESTIA sera amené à prendre contact avec ceux-ci afin de recueillir les informations nécessaires à votre prise en charge, permettre une meilleure organisation des vos différentes organisations. Pour cela, nous serons amenés à remplir en lien avec eux des fiches de liaison. Merci également de bien vouloir nous transmettre toutes informations utiles au sujet d'autres prestataires (tels que changement de structure, changement d'horaires, présence d'un nouvel intervenant, etc.)

10. Les recours possibles en cas de litiges

En cas de problème, votre agence SAP HESTIA met tout en œuvre pour vous apporter une réponse adaptée à votre situation.

En cas de litige, le Bénéficiaire s'adressera en priorité au à la société pour trouver une solution amiable sans que cela neconstitue une obligation pour le Client.

Le Bénéficiaire est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle en saisissant le médiateur AME CONSO, dispositif auquel SAP HESTIA adhère et accessible à l'adresse internet suivante : <http://www.mediationconso-ame.com/>. A défaut, les Tribunaux compétents sont les Tribunaux français en application des règles du Code de procédure civile.

Par application de l'article L. 311-5 CASF, « toute personne prise en charge par un service social ou médico-social, ou son représentant, peut faire appel à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du Conseil départemental. »

La personne qualifiée est un défenseur des droits. C'est une personne extérieure à la structure, à laquelle vous pouvez faire appel pour faire valoir vos droits. Elle n'a aucun pouvoir de contrainte, elle doit tenter par le dialogue de trouver une solution à la difficulté soulevée par la personne accompagnée ou par son représentant légal (cf. annexe 6)

En cas de litiges, vous avez également la possibilité de contacter une personne qualifiée. La procédure consiste à adresser un message sur la boîte "personne.qualifiee13@gmail.com". Cette messagerie est consultée régulièrement par les services de l'ARS. Les demandes sont ensuite envoyées vers les services concernés. Vous trouverez la liste des personnes qualifiées en annexe (cf. annexe7)

11. Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Selon l'Arrêté du 8 septembre 2003, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

Article L311-4

(Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 art. 4 I, II, art. 8 Journal Officiel du 3 janvier 2002)

Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou

médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés :

- a) Une charte des droits et libertés de la personne accueillie, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale mentionné à l'article L. 6121-9 du code de la santé publique ;
- b) Le règlement de fonctionnement défini à l'article L. 311-7.

Un contrat de séjour est conclu ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal. Ce contrat ou document définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

Le contenu minimal du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge est fixé par voie réglementaire selon les catégories d'établissements et de personnes accueillies.

Article 1er - Principe de non-discrimination

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

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

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

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une *information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés* ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement.

La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

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

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

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

2° *Le consentement éclairé de la personne doit être recherché* en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° *Le droit à la participation directe*, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de

soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 - Droit à la renonciation

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

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

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

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, *le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.*

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 - Droit à l'autonomie

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

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

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

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

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions,

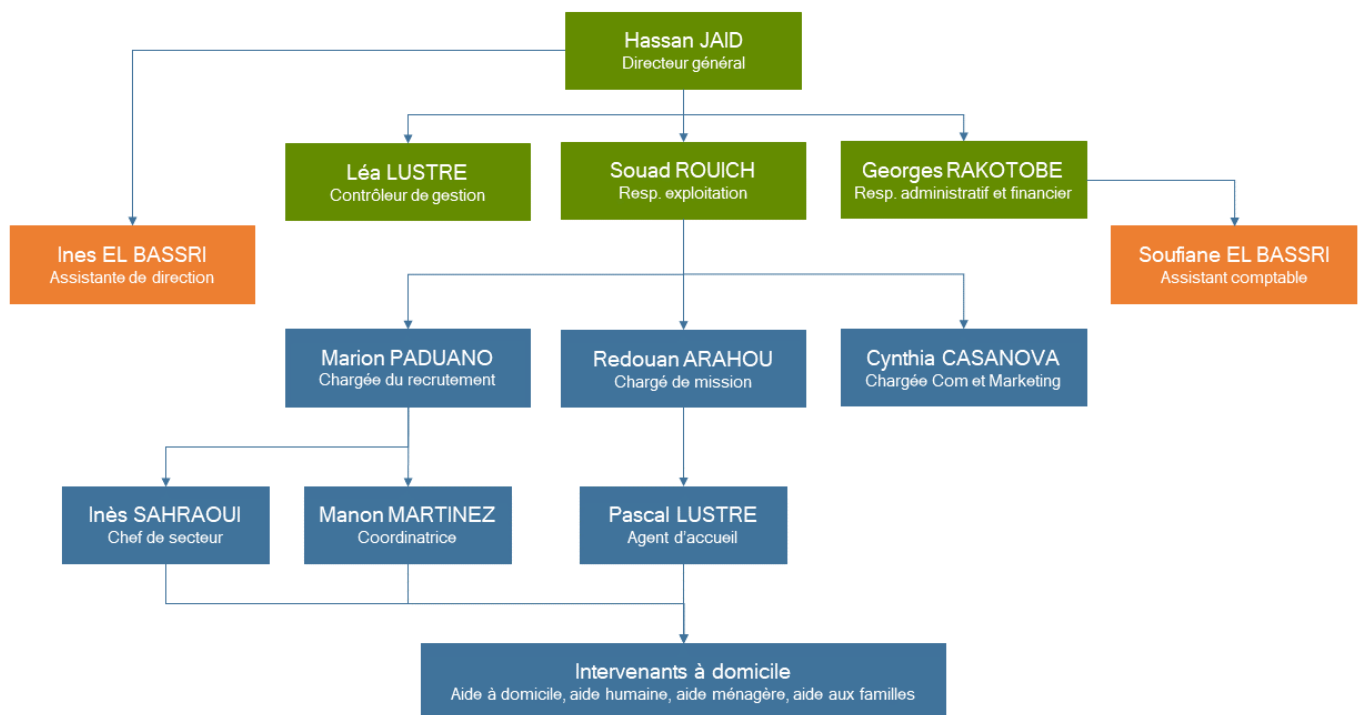
doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui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

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




Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Or 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.

Accueil physique et téléphonique du lundi et vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

SAP HESTIA
 165 cours Lieutaud
 13006 Marseille
 Tél : 09.81.22.58.84
 Courriel : contact@sap-hestia.fr



Nos tarifs 2021

		Tarif Prestataire TTC	Tarif Mandataire TTC	Tarif après déduction fiscale
AUTONOMIE - APA / PCH / PAP*				
	Aide à domicile avec plan d'aide APA	22€/h	17.00 €/h	50% du taux horaire sur reste à charge
	Aide à domicile PCH*/ PCH Enfant Tarif PCH CD13 : 22€/h- RAC :2.50€/h	24.50€/h	18.45 €/h	50% du taux horaire sur reste à charge
	Aide à domicile PAP** : à partir de	24.50€/h	17.00 €/h	50% du taux horaire sur reste à charge
	Kilomètres	0.50 €/km	0.50 €/km	0.25 €/km
CONFORT				
	Entretien ménager/repassage	24.50 €/h	24.50 €/h	12.25 €/heure
	Kilomètres	0.50 €/km	0.50 €/km	0.25 €/km
MOBILITE				
	Accompagnement véhiculé PMR Sur la métropole de Marseille.	27.00 €/h	27.00 €/h	50% du taux horaire sur reste à charge
	Accompagnement véhiculé PMR En dehors de la métropole de Marseille.	27.00 €/h + 0.50 €/km	27.00 €/h + 0.50 €/km	50% du taux horaire sur reste à charge
<p>Frais d'envoi postaux pour les documents clients non dématérialisés : 2.5€ par envoi.</p> <p>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%.</p> <p>Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire reste l'employeur.</p> <p>Un devis gratuit est établi systématiquement pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100 € TTC</p> <p>*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 **Tarif conventionné variable selon les organismes</p>				

LETTRE D'INFORMATION FISCALE

Toute personne physique qui recourt aux services à la personne, domiciliée fiscalement en France, peut bénéficier, sous certaines conditions détaillées ci-après, d'un crédit d'impôt.

Le montant de l'avantage fiscal

L'ensemble des dépenses de services à la personne est retenu dans la limite de 12 000 € par an et par foyer fiscal.

Ce plafond peut être majoré de 1 500 € supplémentaires, notamment par :

- Un enfant mineur à charge (ou 750 € si l'enfant est en résidence alternée) ;
- Un membre du foyer fiscal âgé de plus de 65 ans ; un enfant majeur rattaché ;
- Un ascendant de plus de 65 ans bénéficiaire de l'APA lorsque le redevable supporte personnellement les dépenses liées à l'emploi du salarié travaillant chez l'ascendant (uniquement pour la réduction d'impôt).

Ces majorations ne peuvent pas avoir pour conséquence de porter le plafond des dépenses au-delà de 15 000 €

Toutefois ce plafond est porté à 20 000 € si un membre de votre foyer fiscal est titulaire d'une carte d'invalidité d'au moins 80 % ou d'une pension d'invalidité de 3^e catégorie ou si le redevable perçoit un complément d'allocation d'éducation spéciale pour un enfant handicapé. Aucune majoration ne peut être appliquée à la limite de 20 000 €

Taux unique de 50 % : le taux de l'avantage fiscale est fixé à 50 % des dépenses retenues dans les limites précitées.

Dépenses à prendre en compte

- Prestations de services à la personne payées et effectuées : Le versement d'un acompte ne peut être considéré comme un paiement pour l'application de l'avantage fiscal. Le paiement est considéré comme intervenu lors du règlement définitif de la facture, pour l'ensemble de la dépense supportée.
- Allocations ou aides perçues par le particulier : Ces allocations ou aides doivent être déduites des dépenses de SAP déclarées par le contribuable. L'entreprise, n'étant pas en mesure de connaître le montant de ces aides, a l'obligation de rappeler ce mécanisme de déduction des aides à ses clients dans l'attestation qu'elle leur adresse.

Mode de paiement : les factures doivent être acquittées soit par carte de paiement, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement ou par chèque, soit par chèque emploi service universel.

Documents à conserver

La société de services doit communiquer à chacun de ses clients avant le 31 mars de l'année suivante une attestation fiscale reprenant les paiements versés par le bénéficiaire sur l'année N-1. Cette attestation ainsi que les factures correspondant à la fourniture du service peuvent être demandée par l'administration.

Ces justificatifs devront être conservés par les contribuables jusqu'à l'expiration du délai au cours duquel l'administration est susceptible d'exercer son droit de reprise, c'est à dire en principe pendant les trois années qui suivent celle au titre de laquelle l'impôt est dû.

Forme de l'avantage fiscale

Le crédit d'impôt est calculé sur la base des dépenses que vous indiquez dans votre déclaration annuelle de revenus et versé avec une année de décalage en deux temps :

- Le versement dès le 15 janvier de l'année en cours d'un acompte équivalent à 60% de votre crédit d'impôt acquis au titre de l'année précédente.
- Le versement du solde à compter du mois de juillet de l'année en cours, après la déclaration de revenus qui permettra de déclarer le montant de vos dépenses effectuées l'année précédente ouvrant droit au crédit d'impôt.

CONTRAT DE PRESTATION : SAPDV

ENTRE La SAS SAP HESTIA 165 cours Lieutaud MARSEILLE 13006 au capital de 45000€ entreprise indépendante, ; SIRET : 801 706 821 00031 ; RCS : 801 706 821 ; Téléphone : 0981225884, Email : contact@sap-hestia.fr; N° d'autorisation SAP801706821, représentée par Madame ROUICH, SOUAD en sa qualité de présidente. Ci-après désignée par « Le prestataire », D'une part

ET Madame ; Téléphone : /

; Email : . Ci-après désigné(e) par « Le Client », D'autre part Désignées ensemble ou individuellement « la ou les Parties »

PRÉAMBULE

Le Prestataire répond à la définition donnée par l'article L.312-1 du Code de l'action sociale et des familles des établissements et services sociaux et médicaux dès lors que le Prestataire apporte au domicile de ses clients une assistance dans les actes quotidiens de la vie, des prestations de soins ou une aide à l'insertion sociale. C'est dans ce cadre et dans le respect des dispositions du code de l'action sociale et des familles que les prestations objet du présent Contrat sont assurées.

IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT

Article Préliminaire

Le Bénéficiaire déclare que préalablement à la conclusion du présent Contrat et conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation il a bénéficié des informations suivantes :

- Caractéristiques des services
- Prix du service ou modalités de détermination du prix Modalités de paiement
- Durée du contrat et modalités de résiliation
- Possibilité de recourir à un médiateur en cas de litige
- En conséquence, le Bénéficiaire déclare souscrire le présent Contrat de manière volontaire et éclairée et avoir exercé un libre choix entre les différentes prestations proposées par le Prestataire.

I- Dispositions particulières

Article 1 - Définitions des interventions

Le présent contrat a pour objectif de définir les conditions générales d'intervention au domicile du client, permettant de personnaliser la prestation de service. Le service régi par le présent Contrat a pour objet une assistance à l'autonomie. L'objectif de la prise en charge est de compenser la perte d'autonomie, d'accompagner le bénéficiaire dans les actes essentiels de la vie quotidienne (courses, entretien ménager, aide à la personne, aide aux repas, etc.) En fonction de l'évaluation individuelle réalisée chez vous, notre intervention se réalisera de la façon suivante : Aide à domicile. La situation de la personne accompagnée fait l'objet d'un réexamen au moins une fois par an afin de réactualiser l'intervention si nécessaire. Un rendez-vous annuel au domicile du bénéficiaire est organisé, à défaut s'il est impossible de se rendre au domicile du bénéficiaire un entretien téléphonique est réalisé avec la personne accompagnée et le cas échéant le proche aidant ainsi que les professionnels intervenants pouvant apporter des informations complémentaires. Les jours et heures d'interventions sont fixées en accord avec le Bénéficiaire ou son référent et en fonction des disponibilités de notre personnel. Conformément aux dispositions de l'article 2 de l'arrêté du 17 mars 2015, le mode d'intervention est le suivant : PRESTATAIRE

Article 2 - Durée du contrat

Le présent contrat prend effet le . Les modalités de résiliation figurent aux articles 15 et 16.

Article 3 - Tarifs et financement

- Le tarif horaire appliqué par le prestataire est de € (taux en vigueur à la date du jour).
- La participation horaire de l'organisme financeur estimée, en fonction de votre plan d'aide, est de %soit €/mois.
- Tout transport véhiculé effectué dans le cadre de la prestation est facturé : 0.50 €/km.
- Le devis, lié à ce présent contrat qui a été établi au préalable comporte un nombre d'heures mensuel initial de : h00/mois soit une fréquence de. Uniquement les heures réelles effectuées seront facturées.

Article 4 - Délai de rétractation - Exécution immédiate

En cas de conclusion du Contrat hors établissement, le Bénéficiaire dispose, conformément à la loi d'un délai de rétractation de 14 jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès du Prestataire et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation. Le Bénéficiaire est informé qu'il peut demander que les Prestations soient exécutées dès conclusion du Contratsans attendre l'expiration du délai de rétractation. Dans cette hypothèse, il cochera la case prévue à cet effet ci- dessous et apposera la mention manuscrite préconisée avant sa signature. Si le Bénéficiaire exerce finalement son droit de rétractation alors qu'à sa demande l'exécution du contrat avait commencé avant l'expiration du délai, le Bénéficiaire est tenu de régler le prix correspondant au service fourni jusqu'à sa décision de rétractation.

II. Dispositions générales

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

Article 5 - Ensemble contractuel

Le règlement de fonctionnement ainsi que la charte des droits et libertés de la personne accueillie sont annexés auprès du présent Contrat et font partie intégrante de l'ensemble contractuel régissant les relations des Parties.

Article 6 - Modification des interventions

Le nombre d'interventions peut être augmenté ou diminué à la demande du bénéficiaire, ou de son proche aidant, dans la limite du nombre d'heures accordé par la prise en charge. Les jours et heures de passage sont fixés à l'avance en accord avec le bénéficiaire et/ou son proche aidant et le prestataire. La répartition et les horaires d'intervention peuvent être modifiés à la demande du bénéficiaire, ou du proche aidant, et également à la demande du prestataire en fonction des disponibilités du personnel ou dans les cas d'urgence. Le bénéficiaire, ou le proche aidant, est informé par le Prestataire de toutes modifications. La notification de la prise en charge et toute modification à venir seront annexées au contrat et vaut avenant.

Article 7 - Modalités Financières

7.1 Tarif et révision tarifaire

Le tarif appliqué est celui en vigueur au jour de la conclusion du contrat. En cas d'intervention d'un organisme financeur :

Le Bénéficiaire se voit facturé uniquement du reste à charge en cas de versement de la participation au Prestataire.

Dans le cas où la participation de l'organisme financeur est versée directement au Bénéficiaire, celui-ci se verra facturé sur la base du tarif horaire du prestataire.

Les tarifs sont révisés au 1er Mars de chaque année. L'article L 347-1 du Code de l'Action Sociale et de la Famille prévoit notamment que les prix des prestations de service sont librement fixés lors de la signature du contrat.

Les prix varient ensuite dans la limite d'un pourcentage fixé chaque année par arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances, compte tenu de l'évolution des salaires et du coût des services.

La participation financière est révisable en fonction de l'évolution du taux horaire national et de la participation de

L'organisme financeur. De ce fait à la réception de la prise en charge, le prestataire peut être amené à modifier le tarif des prestations. Si le Bénéficiaire refuse le nouveau tarif, il doit manifester son refus par écrit. Le refus entraîne la fin du contrat, sans pénalité financière ni préavis.

7.2 Reste à charge

Le reste à charge s'applique sous réserve de l'exactitude des ressources financières déclarées dès la première évaluation à domicile. A réception de la notification de la prise en charge, le Prestataire vérifie que le montant estimé de la participation correspond bien au montant notifié par l'organisme financeur. Dans l'hypothèse d'une communication tardive des prises en charge de la part des organismes financeurs, la modification de tarif peut être rétroactive. Dans le cas où le reste à charge n'est pas connu au jour de la conclusion du contrat, le Bénéficiaire est facturé d'un montant de reste à charge forfaitaire fixé par devis. Dès connaissance du reste à charge du Bénéficiaire, le Prestataire procède au calcul de la régularisation. Ce calcul donne lieu, suivant le cas :

- Soit au remboursement sans délai du Bénéficiaire.
- Soit à l'émission d'une facture de régularisation rétroactive.

7.3 Dispositions particulières

Le Bénéficiaire désirant un nombre d'heures supérieur à la prise en charge, s'engage à régler les heures effectuées, indépendamment de la prise en charge, au plein tarif en vigueur,

Les interventions effectuées les nuits, dimanches et jours fériés sont majorées de 25%, celles effectuées les 1ers mai et 25 décembre sont majorées de 100%.

Article 8 - Modalités de règlement

Le prestataire émet en fin de mois la facture relative aux prestations du mois écoulé. Une facture mensuelle est adressée au client. Le Bénéficiaire s'engage à régler les factures dès réception par prélèvement automatique, ou, virement, ou, CESU préfinancé (montant pré-imprimé sur le chèque), ou, par chèque à l'ordre du Prestataire. Tout règlement en retard par rapport à l'échéance fixée entraînera à compter de la mise en demeure adressée au Bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception le paiement d'un intérêt de retard par application aux sommes dues du taux d'intérêt légal en vigueur au jour du retard ou du défaut de paiement. En outre, 15 jours après une mise en demeure de s'exécuter précisant l'obligation non respectée et demeurée sans effet adressée au Bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception, le Prestataire pourra suspendre l'exécution des prestations jusqu'à apurement de la dette. La suspension sera alors notifiée par l'envoi d'une seconde lettre recommandée constatant l'inexécution des obligations du Bénéficiaire. Le Prestataire s'engage à fournir une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur.

Article 9 - Engagements du Prestataire

Le prestataire s'engage en son nom et au nom de toute intervenant dans le cadre du présent contrat :

- A répondre au mieux aux attentes et besoins du client,
- A respecter le choix des prestations par la personne aidée A respecter les choix de vie de la personne aidée,
- A respecter la dignité, l'intégrité, la vie privée, l'intimité, la sécurité et le droit à aller et venir librement de la personne aidée
- A accepter la demande de prestation et s'engage à y répondre dans les délais,
- A assurer une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement, l'autonomie et l'insertion de la personne aidée
- A respecter une stricte confidentialité à l'égard des informations concernant la personne aidée,
- A remplacer sans délai par une autre intervenante, dans le cas d'une indisponibilité de l'intervenante habituelle, les samedis, dimanches et jours fériés pour les prestations comprenant des actes essentiels de la vie quotidienne (ex : se lever, s'habiller, se coucher, se laver, se nourrir, aller aux toilettes, se déplacer)

Article 10 - Personnel intervenant

Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de service reste l'employeur. Le Bénéficiaire peut cependant au cours des interventions donner des instructions au Personnel. Le Prestataire garantit qu'il respecte l'ensemble de la réglementation légale et conventionnelle applicable au personnel auquel il fait appel. Le personnel intervenant est rémunéré par le Prestataire.

Il est formellement interdit au Bénéficiaire d'embaucher directement ou indirectement le personnel du Prestataire tant qu'il fait partie de ses effectifs, et dans les 6 mois qui suivent la fin du présent contrat.

Le Prestataire s'engage sur la qualification du personnel intervenant qui est :

- Soit titulaire d'un diplôme homologué par l'État,
- Soit dispose d'une expérience professionnelle dans son domaine de compétence et bénéficiera d'accompagnement à la validation des acquis,
- Soit bénéficié d'un contrat aide par l'État assorti de mesures de formation professionnelle
- Soit bénéficié d'une formation d'adaptation à l'emploi suivie d'une formation qualifiante dans son domaine d'intervention.

Toute discrimination sexiste, sexuelle, raciale ou religieuse à l'égard du personnel engage la responsabilité du Prestataire. Il est exigé un comportement civil du personnel intervenant à l'égard du Bénéficiaire et un respect mutuel des droits et un respect des principes d'hygiène élémentaire. Le personnel intervenant est tenu d'une discrétion professionnelle renforcée et à ce titre ne doit rien divulguer, ni de l'identité, ni de ce qu'il a pu apprendre ou voir au sujet de la personne aidée. Le Personnel intervenant est cependant tenu d'informer les responsables du Prestataire des renseignements confidentiels recueillis pendant le travail dans la mesure où ces informations sont absolument nécessaires pour permettre au personnel intervenant de remplir leur mission. Au cours de sa présence chez la personne aidée, le personnel intervenant doit s'abstenir de toute propagande ou propos politique, religieux ou syndical. Pendant toute la durée de son intervention chez la personne aidée, le personnel intervenant ne doit recevoir aucune visite personnelle, ni de communication personnelle (sauf urgence). Le personnel intervenant ne doit accepter, ni emprunt, ni donation ou legs ni cadeau ni gratification d'aucune sorte. En aucun cas le personnel ne peut disposer de procuration quelle que puisse être la volonté de la personne aidée. Pendant la durée du présent Contrat, il est formellement interdit au personnel intervenant d'accepter de la part des personnes aidées tout travail qui pourrait lui être confié en dehors des relations avec le Prestataire.

En cas d'absence de l'aide à domicile intervenant habituellement, le Prestataire propose au bénéficiaire, ou à son proche aidant, un remplaçant dans un délai maximal de 72 heures ouvrées. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions. Le Bénéficiaire est informé par le prestataire de ces changements qu'il peut refuser. Lorsque le Bénéficiaire nécessite un accompagnement continu pour son maintien à domicile, ce remplacement est organisé sans délai. L'aide à domicile intervenant chez le Bénéficiaire est salariée par le Prestataire, aussi pour des raisons d'organisation et de gestion, l'intervenant peut changer. Toutefois le Prestataire garantit une compétence et une qualité de service équivalente pour l'ensemble de son personnel.

Le temps passé à faire les courses est considéré comme temps de travail. Les déplacements motorisés effectués par l'intervenant à domicile pour le compte du Bénéficiaire et dans le cadre de la prise en charge, sont à l'entière charge financière du client.

Article 11 - Suivi de satisfaction du Bénéficiaire

Un suivi de satisfaction du Bénéficiaire est réalisé auprès de lui et/ou du référent plusieurs fois par an (appels téléphoniques, visites). Afin de faciliter la transmission d'informations entre les différents intervenants, un cahier de liaison sera déposé au domicile du Bénéficiaire. Ce cahier indique les heures d'arrivées et de départ, ainsi que tous les faits marquants qui se sont produits au cours de l'intervention. En cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation ou l'intervenant, le Bénéficiaire devra en informer le prestataire par écrit afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.

Article 12 - Obligations du bénéficiaire

Il est exigé un comportement civil à l'égard du personnel intervenant et un respect mutuel des droits et un respect des principes d'hygiène élémentaire. Le Bénéficiaire s'engage :

- A remettre au Prestataire les informations nécessaires relatives à la constitution du dossier. Il atteste l'exactitude des informations fournies,
- A prendre connaissance du présent contrat, des obligations et des dispositions mentionnées,
- A fournir le matériel adapté aux travaux demandés, des produits ménagers en quantité suffisante ainsi que des gants de protection ménagers réservés au travail que le Prestataire effectuera à son domicile, Le Prestataire détermine le matériel et les produits nécessaires en fonction de l'objet de l'intervention. Les produits entretien doivent être conservés dans leur emballage d'origine.
- A signer le feuillet de présence remis par l'aide à domicile en fin de vacation. Ce feuillet sert de référence à l'établissement de la facturation, il peut être substitué par un système de télégestion si celui-ci existe,
- A faciliter l'exécution de la prestation, à respecter les jours, les horaires, et la durée des interventions programmées. Dans le cas d'un empêchement de nature à annuler l'exécution de l'intervention, le Bénéficiaire s'engage à informer le prestataire.

Le Bénéficiaire ou son référent s'assure que les installations et appareils électriques répondent aux normes et que leur utilisation ne présente aucun danger. Pour assurer la sécurité du Bénéficiaire et de celle du personnel, le Prestataire pourra exiger l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagement (ex : sécurisation de l'installation électrique...). Le refus du Bénéficiaire ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une résiliation du contrat dans les conditions de l'article 16.

Pour les animaux domestiques : Le prestataire demande au Bénéficiaire de les tenir éloignés ou attachés pour éviter tout contact avec les intervenants. Il est rappelé au Bénéficiaire que la vaccination est obligatoire et qu'en cas de morsure ou de tout autre accident provoqué par l'animal domestique sa responsabilité est engagée.

Il ne peut être admis que de gros travaux de nettoyage (nettoyage des lustres ou des vitres à grande hauteur, lessivage des plafonds ou des murs, débarras de cave...) soient exigés. Les interventions dans le cadre d'une prise en charge doivent être réalisées uniquement en faveur de la personne aidée et non de l'entourage familial. Les prestations sont effectuées sur le lieu de vie du client. En aucun cas les prestations ne peuvent avoir lieu au domicile d'autres personnes, tel que des membres de la famille, amis, voisins, etc. (sauf modification du plan d'aide).

Article 13 - Modalités de suspension de l'intervention

Toute absence imprévue du Bénéficiaire rendant impossible l'exécution des interventions doit être notifiée au Prestataire le plus rapidement possible. A cet effet, un répondeur est à votre disposition en dehors des heures d'ouverture du Prestataire. Toute absence prévue mais occasionnelle doit être notifiée au Prestataire au moins 72 heures à l'avance. A défaut, la prestation est facturée sauf situation exceptionnelle relevant d'un cas de force majeure tel qu'une hospitalisation par exemple. Toute absence prévue mais prolongée c'est-à-dire pour une période définie supérieure à un jour d'absence doit être notifiée au moins 15 jours avant le début de la période d'absence.

En cas d'interruption supérieure à 15 jours, la reprise des prestations ne sera pas systématique, en fonction des disponibilités du prestataire un délai de reprise pourra s'avérer nécessaire.

L'exécution du Contrat sera suspendue en cas de survenance d'un événement répondant à la définition donnée des cas de force majeure par l'article 1218 du Code civil (à savoir les événements imprévisibles, irrésistibles et échappant au contrôle des parties).

Article 14 - Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire est responsable de l'ensemble du personnel affecté à l'exécution de ce contrat. Il est responsable des accidents survenant du fait de son personnel, des détériorations et des vols qui pourraient être commis par celui-ci, et déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile pour la couverture de ces risques. Le Prestataire remet au Bénéficiaire la justification de la souscription de cette assurance à première demande du Bénéficiaire. Le Bénéficiaire signale au Prestataire toute difficulté ou tout dommage occasionné par le Personnel dès qu'il en a connaissance.

Article 15 - Résiliation pour convenance

Si le Contrat est conclu dans les locaux du Prestataire, le Bénéficiaire peut y mettre un terme à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis d'un mois. Le préavis court dans ce cas de date à date à compter de la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du Prestataire.

Si le contrat est conclu hors établissement, le Bénéficiaire peut y mettre un terme à tout moment sans préavis.

Le Prestataire est quant à lui tenu de respecter un préavis minimal d'un mois s'il entend mettre un terme au présent Contrat. Le Prestataire est tenu de notifier cette décision au Bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 16 - Résiliation pour manquement

En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations, et après une première mise en demeure infructueuse 30 jours après sa réception par l'autre Partie, la Partie victime du manquement peut de plein droit résilier le Contrat et ce sans préjudice de toute autre action ou réparation. Le Prestataire pourra en particulier mettre un terme au contrat en cas de manquement du Bénéficiaire à ses obligations de règlement, d'impossibilité d'assurer le service. Le Bénéficiaire pourra en particulier mettre un terme au contrat en cas de refus de la prise en charge par les organismes habilités.

Toutes les situations imposées par l'urgence (placement ou hospitalisation en long ou moyen séjour, déménagement, décès...) entraînent la fin du contrat, immédiatement et de plein droit.

Article 17 - Règlement des litiges

Le Contrat et les interventions qui en découlent sont régis et soumis au droit français. En application de l'article L.311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles, le Bénéficiaire peut faire appel à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du Conseil départemental. En cas de litige, le Bénéficiaire s'adressera en priorité au Prestataire pour trouver une solution amiable sans que cela ne constitue une obligation pour le Client. Le Bénéficiaire est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (Association des Médiateurs Européens - 11 place dauphine 75001 PARIS Tél : 09 53 01 02 69 Email: presidente.ame@gmail.com) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. A défaut, les Tribunaux compétents sont les Tribunaux français en application des règles du Code de procédure civile.

Article 18 - Données personnelles

18.1 Responsable du traitement

Le responsable de traitement est : La SAS SAP HESTIA 165 cours Lieutaud MARSEILLE 13006 Téléphone : 0981225884, adresse mail : contact@sap-hestia.fr représentée par ROUICH, SOUAD. Les données à caractère personnelles collectées par le responsable de traitement sont nécessaires dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat.

18.2 Collecte de données à caractère personnel

Pour être en mesure d'accomplir les services d'aide à domicile dont a souhaité bénéficier le Client, le responsable du traitement collecte un certain nombre de ses données à caractère personnel telles que des données :

- D'identification de santé
- Relatives à sa vie personnelle
- Relatives à ses conditions de vie matérielles (situation financière, prestations et avantages sociaux perçus, moyens de mobilité...)

Les destinataires de ces données sont les Intervenants, les salariés du responsable du traitement, les Salariés de SAP HESTIA, les organismes externes participant à la prise en charge et au suivi du client, les organismes instructeurs et payeurs de prestations sociales et les prestataires de services habilités à traiter ces données.

18.3 Collecte de données de santé

Le responsable du traitement doit nécessairement collecter les données de santé du Client afin de pouvoir accomplir des prestations de services d'aide à domicile adaptées à son état de santé. Il est entendu par données de santé au sens du Règlement (UE) 2016/679 : « les données à caractère personnel relatives à la santé physique ou mentale d'une personne physique, y compris la prestation de services de soins de santé, qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne ». Le responsable du traitement a conscience du caractère sensible et confidentiel de ces données et garantit le Client que seules auront accès à ces données de santé les personnes concourant à la prise en charge, à l'accompagnement et au suivi social et médico-social du Client. Le fondement légal du traitement est le consentement. Ce consentement peut être retiré à tout moment en contactant le responsable du traitement par courrier ou par courrier électronique à contact@sap-hestia.fr.

18.4 Droits du Client au regard de la collecte de ses données à caractère personnel

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et à la portabilité des données le concernant. Le Client peut également demander la limitation du traitement de ses données ou s'opposer à ce traitement.

Le Client peut définir ses directives relatives au sort de ses données personnelles en cas de décès.

Pour exercer ce droit, le Client peut contacter Le responsable du traitement par courrier ou par courriel électronique à contact@sap-hestia.fr accompagné d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité.

18.5 Envoi d'offres commerciales

Le responsable du traitement est également susceptible d'utiliser les données personnelles du Client afin de lui transmettre des offres commerciales pour des services analogues et de nouvelles offres si le Client en a exprimé le souhait. Le fondement légal du traitement est le consentement. Le Client est informé qu'il peut s'opposer, à tout moment et sans frais, à l'envoi de ces offres commerciales.

18.6 Conservation des données personnelles du Client

- Données personnelles collectées et traitées pour fournir les services d'aide à domicile : la durée de conservation est de 2 ans à compter de la date de règlement de la dernière facture par le Client. Ces données sont supprimées sans délai en cas de décès du Client
- Données d'identification à des fins de prospection commerciale : la durée de conservation est de 3 ans à compter de la date de règlement de la dernière facture par le Client
- Contrat de prestation de service : la durée de conservation est de 5 ans à compter de la date de règlement de la dernière facture par le Client

Lorsqu'il existe un recours contre un tiers ou un contentieux, les données à caractère personnel peuvent être conservées jusqu'à l'intervention de la décision définitive.

Article 19 - Rappel des textes légaux

Article L.121- 8 du Code de la consommation : Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

A

Le

- Je souhaite que l'exécution des prestations débute avant la fin du délai de rétractation
- En cochant cette case le Client autorise expressément le responsable du traitement à collecter ses données de santé afin que les services d'aide à domicile qui lui seront rendus soient adaptés à son état de santé
- Je soussigné(e) ROUICH, SOUAD, atteste avoir délivré l'information prévue à l'article 311-0-3 du code de l'action sociale et des familles relative au droit à désigner une personne de confiance et avoir remis la notice d'information mentionnée à cet article

Pour le client

Pour le proche aidant (le cas échéant)

Pour le Prestataire

Madame

(Précédée de la mention "lu et approuvé")

Formulaire de rétractation.

R.221-1 du Code de la consommation

(Veuillez compléter et envoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat) A l'attention de (nom et adresse géographique et e-mail du Prestataire)

CIVILITÉ :

NOM :

PRÉNOM :

ADRESSE :

TÉLÉPHONE :

ADRESSE EMAIL :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat ci-dessous :

Conclu le

Désignation de la prestation

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Droit de rétractation

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou formulaire électronique) adressée au Prestataire. Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Si vous utilisez cette option nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation par courriel. Le délai de rétractation expire 14 jours après la conclusion du Contrat. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

CONTRAT DE PRESTATION SAPDV21030015

« Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale ».

ENTRE La SAS SAP HESTIA 165 cours Lieutaud MARSEILLE 13006 au capital de 45000 € entreprise indépendante ; N° SIRET : 801 706 821 00031 ; RCS : 801 706 821 ; Téléphone : 0981225884, Email : contact@sap-hestia.fr ; N°

Déclaration/agrément : ***** , représentée par Madame ROUICH, SOUAD en sa qualité de présidente. Ci-après désignée par « Le prestataire », D'une part

ET

Monsieur PIGNON, François, 1 Place Castellane ; Téléphone : 04 91 91 91 91 ; Email : f.pignon@diner.fr . Ci-après désigné(é) par « Le Client », D'autre part Désignées ensemble ou individuellement « la ou les Parties »

PREAMBULE

La structure est un spécialiste en matière de particulier employeur et propose différentes prestations dans ce domaine : conseils, évaluations, rédaction d'actes, formalités liées à l'embauche etc. Le client souhaite faire appel à l'expertise de la structure dans ce domaine.

Pour toutes les prestations proposées, la structure exécutera ses missions conformément à la législation en vigueur. Cependant, il est rappelé que **le client demeurera l'unique employeur de l'intervenant à domicile**. En aucun cas la structure ne se substituera au client dans l'exercice de sa fonction d'employeur. Le client, en tant que particulier employeur, demeure responsable du respect des dispositions applicables du code du travail et de la convention collective des salariés du particulier employeur ainsi que du paiement des charges sociales afférentes à l'emploi de sons ou ses salariés.

Il est convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et modalités d'exécution delà ou des prestations demandée(s) par le client. Il est établi par consentement mutuel, la structure s'étant assurée du consentement éclairé du client conformément au code de la consommation.

ARTICLE 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents régissant l'accord des Parties sont :

- Le présent Contrat
- Les Annexes, à savoir :
 - Annexe 1 : Coupon de rétractation
 - Annexe 2 : Articles du code de la consommation
 - Annexe 3 : Devis signé

Les documents contractuels mentionnés ci-dessus constituent l'intégralité des accords intervenus entre

les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes. Il est entendu que ces documents contractuels s'expliquent mutuellement.

Toute modification durable et non exceptionnelle du présent contrat devra faire l'objet d'un avenant.

ARTICLE 3 : DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est établi :

- Pour une durée indéterminée

Pour une durée déterminée commençant le se terminant le.....

ARTICLE 4 - NATURE DES PRESTATIONS

- ✓ **Sélection et présentation des candidats au particulier employeur**

Afin de mettre en adéquation les besoins du particulier employeur avec le profil de l'intervenant sélectionné, une évaluation des besoins a été réalisée.

Pour les clients vulnérables, un projet personnalisé a été défini précisant le ou les objectifs suivants :

- Maintenir l'hygiène du cadre de vie
- Rompre ou prévenir l'isolement social
- Compenser la perte d'autonomie concernant les actes essentiels de la vie (hors actes de soins)

- ✓ **Aide à la gestion du salarié du particulier employeur :**
- Conseil à la fonction d'employeur
- Rédaction d'actes : avenants au contrat de travail, bulletins de salaire conformément aux conditions de rémunération définies au contrat de travail, formalités liées au départ du salarié
- Sélection et présentation des candidats lors des remplacements

- ✓ **Formalités liées à l'embauche :**
- Information et conseil à la fonction d'employeur
- Rédaction d'actes : contrat de travail, fiche d'identité du salarié

- ✓ **Accomplissement au nom et pour le compte du Client de la prestation suivante :**
- Immatriculation à l'Urssaf du particulier employeur

Dans le cadre de cette dernière mission, le client donne pouvoir à la structure de faire en son nom et pour son compte les missions énoncées ci-dessus. Cette prestation relève donc d'un mandat au sens des articles 1984 et suivants du code civil. A ce titre, **le client reste responsable des actes accomplis en son nom et pour son compte.**

ARTICLE 5 - ENGAGEMENTS DE LA STRUCTURE

Dans le cadre du présent contrat la structure s'engage à :

- Répondre aux mieux aux attentes du client.
- Garantir la confidentialité des informations transmises par le client dans le cadre de la constitution de son dossier.
- Fournir la prestation convenue selon les modalités prévues au présent contrat
- Proposer si possible dans les meilleurs délais des candidats à l'emploi, en remplacement du

personnel absent (congé, maladie, etc.) dès l'instant où le mandant en aura fait la demande à la structure.

- Fournir l'attestation fiscale annuelle.
- Enregistrer, étudier et répondre aux réclamations du client. S'il s'agit d'une réclamation écrite, une réponse d'attente sera adressée sous 15 jours ouvrés avec indication du nom d'un interlocuteur privilégié et du délai prévisible du traitement de la réclamation. Le mandant est dans ce cas tenu au courant du traitement de sa réclamation.
- Remettre les éléments relatifs aux droits des usagers. En signant le contrat, le client atteste les avoir reçus.
- Assurer un suivi des missions et, notamment, dans le cadre du suivi de la prestation, effectuer une évaluation de la situation du client au minimum une fois par an.

D'une manière générale, la structure ne pourra assumer aucune des tâches et démarches qui relèvent de la prérogative exclusive de l'employeur, notamment, le versement des rémunérations, le choix des salariés, leur formation, l'exercice du droit disciplinaire, les actions en justice, etc.

ARTICLE 6 - ENGAGEMENTS DU CLIENT

6.1 Le client s'engage à :

- Transmettre à la structure toutes les pièces nécessaires aux opérations et formalités administratives à réaliser, notamment, les fiches de présence avec les heures effectivement travaillées et dûment signées par le client.
- Signaler à la structure au moins un mois à l'avance les périodes d'absence prévisibles (congés) du salarié, afin de lui permettre de pourvoir à son remplacement.
- Avertir la structure, dans les plus brefs délais, de toutes les modifications qu'il envisage d'apporter dans les conditions d'intervention de son salarié et notamment les horaires, le salaire, les fonctions.
- Respecter les dispositions contenues dans la Convention Collective Nationale des salariés du particulier employeur.
- Maintenir le salaire de son salarié lorsque le client s'absente ou est hospitalisé.
- Respecter les missions du salarié qu'il embauche telles qu'elles sont établies dans le contrat de travail.
- Régler le montant des salaires établis par la structure, en fonction des fiches de présence signées.
- Régler aux différents organismes sociaux, ou à la structure, en temps et en heures, le montant des charges afférentes, définis par lesdits organismes.
- Autoriser la structure à établir les déclarations trimestrielles à l'URSSAF par télétransmission et signer le bulletin d'adhésion.
- Informer la structure par écrit, en cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.

6.2 Responsabilité du client :

Seul le client est responsable des actes et mauvais agissements ou fautes commises par le salarié qui intervient chez lui. Conformément à la législation du travail et à l'article 1384 alinéa 5 du code civil où l'employeur est titulaire du pouvoir de contrôle, de direction et de sanction et seul civilement et pénalement responsable de son salarié.

ARTICLE 7 - CONDITIONS FINANCIERES DE L'INTERVENTION

Les conditions financières sont fixées par le devis signé annexé au présent contrat. Toute augmentation des tarifs des prestations de la structure mandataire donnera lieu à une information par courrier qui laissera la possibilité au mandant de résilier alors son contrat moyennant un délai de préavis de deux mois.

Toute modification durable et non exceptionnelle qui a un impact sur la prestation de mandat fera l'objet d'un avenant.

ARTICLE 8 - FACTURATION

Une facture correspondant aux prestations réalisées est envoyée mensuellement. Les factures sont payables dès réception. Pour tout défaut de paiement, la structure se réserve le droit de résilier le contrat après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse pendant 15 jours.

Le(s) bulletin(s) de paie de ou des intervenants sont envoyés à chaque début de mois par la structure. Le salaire « net à payer » figurant sur le bulletin de paie est payable directement au salarié du particulier employeur.

L'avis d'échéance de l'URSSAF vous est envoyé pour paiement ou pour information du montant prélevé.

ARTICLE 9 - DENONCIATION DU CONTRAT

A la réception de la notification de refus (total ou partiel) de prise en charge, par le tiers payeur, le contrat pourra être dénoncé par chacune des deux parties ou modifié d'un commun accord. Seules les prestations déjà réalisées donneront lieu à facturation au tarif en vigueur.

ARTICLE 10 - RETRACTATION

Dans le cadre de la signature des contrats au domicile des clients, les règles relatives aux contrats hors établissements (articles L121-21 à L121-21-8 du code de la consommation) s'appliquent au présent contrat.

Dans ce cadre, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours au cours duquel la prestation ne peut débuter sauf demande expresse du client. Le client a la possibilité de se rétracter en retournant le bordereau de rétractation ci-joint dans un délai de 14 jours à compter de la signature des présentes.

ARTICLE 11 - RESILIATION

Toute demande de résiliation sera faite par lettre recommandée avec accusé de réception ; concernant le respect du délai de préavis, le cachet de la poste fera foi.

Le contrat de mandat pourra être résilié sans pénalités financières :

- ✓ En cas de licenciement du salarié, avec un délai correspondant au délai de licenciement conventionnel. La structure sera prévenue de la résiliation du présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.
- ✓ En cas de décès du client, de déménagement ou d'entrée en structure d'accueil, la même règle est appliquée (cas du licenciement).
- ✓ Dans tous les autres cas, le client peut mettre fin à son contrat sans pénalités financières avec un délai de prévenance de :
 - 1 semaine pour une ancienneté de services de moins de 6 mois ;
 - 1 mois pour une ancienneté de services comprise entre 6 mois et 2 ans ;
 - 2 mois pour une ancienneté de services de plus de 2 ans.

- ✓ Le présent contrat pourra être résilié, sans préavis et sans pénalités financières, en cas de refus de prise en charge financière ou d'exonération.
- ✓ Le présent contrat pourra être résilié par l'une des parties en cas d'inexécution par l'autre partie de l'une des obligations résultant du contrat, et notamment en cas de défaut de paiement, au terme d'une période de 15 jours à compter d'une mise en demeure, par tous moyens de transmission légal, restée infructueuse.
- ✓ Le présent contrat pourra être résilié par la structure avec effet immédiat, à compter de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception, en cas de non-respect par le mandant des règles d'hygiène et de sécurité,
- ✓ Ou en cas de harcèlement ou de violences à l'encontre de l'intervenant par le client.

L'absence pour congés ou pour hospitalisation ne peut mettre fin ou suspendre le présent contrat.

Il est rappelé que la rupture du présent contrat, quelle que soit la partie qui en a eu l'initiative, ne remet pas en cause le contrat de travail conclu entre le client, ayant qualité d'employeur, et son salarié.

De même, le licenciement du ou des salariés n'annule pas pour autant le présent contrat.

Dans tous les cas, le paiement des prestations liées au présent contrat déjà effectuées est à la charge du client.

Modalité de paiement retenue :

- Chèque CESU Virement bancaire ou postal Prélèvement automatique
- Espèces *étant précisé que ce moyen de paiement n'ouvre pas le droit à l'avantage fiscal prévu par l'article 199 sexdecies du code général des impôts*

Documents remis au client :

Le client reconnaît avoir reçu le cas échéant

- Livret d'accueil client.
- Une copie du plan d'accompagnement personnalisé
- Une copie de l'évaluation des besoins.

Annexe N°1
COUPON DE RETRACTATION

ANNULATION DE LA COMMANDE
Article L121-21 à L121-28 du code de la consommation

Si vous souhaitez annuler votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous

Conditions d'annulation :

- Compléter et signer le formulaire ci-dessous,
- L'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception
- Utiliser l'adresse figurant au dos
- L'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

COUPON DE RETRACTATION A RENVOYER DANS LES 14 JOURS

Je soussigné(e), Mme, Mlle, Mr, déclare annuler la commande ci-après, conformément à l'article L. 121-21-2 du code la consommation

Nature du bien ou du service commandé :

Date de la commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Le :/...../..... A

Signature du client :

Coupon à détacher et à retourner, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse ci-après :

SAP HESTIA
165 cours Lieutaud
13006 MARSEILLE

Annexe N°2

TEXTES LEGAUX DE REFERENCE

LES CONTRATS CONCLUS HORS ETABLISSEMENT

Article L.221-10 :

Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Toutefois, ne sont pas soumis aux dispositions du premier alinéa :

1° La souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts ;

2° Les contrats à exécution successive, conclus dans les conditions prévues au présent chapitre et proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article

L. 7231-1 du code du travail ;

3° Les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile ;

4° Les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Pour les contrats mentionnés aux 1° et 2°, le consommateur dispose d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

Article L221-18 :

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien

Article L221-20 :

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article L. 221-5, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 221-18.

Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a

reçu ces informations.

Article L221-21 :

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Article L221-22 :

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L. 221-21 pèse sur le consommateur.

Article L221-23 :

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L. 221-5.

Article L.221-24 :

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à

Récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

Article L.242-4 :

Lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes

dues sont de plein droit majoré du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux premier et deuxième alinéas de l'article L. 221-24, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50

% entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Article L221-25 :

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

Article L221-26 :

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

- 1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement son droit de rétractation ;
- 2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles L. 221-9 et L. 221-13.

Article L.221-27 :

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Article L221-28 :

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- 5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et étant donné leur nature, sont mélangés de manière

indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ; 11° Conclues lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de

Locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée

;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

DEMANDE D'INTERVENTION AVANT L'EXPIRATION DU DELAI DE RETRACTATION

Par la présente lettre,

Je soussigné(e)

Confirme vouloir que la structure SAP HESTIA.

Début la prestation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours dont je dispose conformément à l'article L121- 21 du code de la consommation.

La Structure m'a informé clairement que, par cette demande, je ne renonce pas à ma possibilité de me rétracter dans les 14 jours qui suivent la signature du contrat de prestation.

Le :/...../.....

À :

Signature du client.

Préambule

En vertu de l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles, le présent règlement a pour objectifs de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autre part les modalités de fonctionnement de la société. Dans ce cadre, il 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 termes de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et de ses annexes. Pour ce faire, nous avons mis en place une enquête d'opinion auprès de nos bénéficiaires pour recueillir leurs avis et leur niveau de satisfaction quant au service que nous leur apportons, chaque année nous vous transmettrons une enquête par voie dématérialisée ou par courrier postal.

Art. 1 Vos droits fondamentaux

1.1. Droit à la dignité

Vous êtes tenu, comme le personnel intervenant, d'adopter un comportement respectueux et civil à l'égard de tous. Le personnel intervenant ainsi que le bénéficiaire adoptent une tenue vestimentaire décente et une hygiène parfaite. Le domicile qui est aussi le lieu de travail de l'intervenante ne doit pas être insalubre.

1.2. Droit au respect de la vie privée et droit à l'intimité.

Le personnel respecte à travers un devoir strict de discrétion votre vie privée et votre intimité. L'usage du téléphone au domicile par l'intervenant en dehors des moments de pointage est strictement interdit.

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont fonction de votre état général, de la prescription médicale, de l'évaluation de la structure et des moyens disponibles.

La société s'engage à respecter au mieux les horaires prédéfinis lors de la signature du contrat individuel de prise en charge. En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important, il s'engage à vous prévenir au plus tôt.

1.3. Droit à la sécurité et la sûreté des personnes et des biens

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

Vous devez être présent lors de l'intervention des personnels et votre logement doit être accessible.

Nous n'acceptons des clés que de manière exceptionnelle et après avoir étudié toutes les autres solutions. La gestion des clés de votre domicile doit être mise en place avec l'agence et en aucun cas gérer directement avec l'intervenant. La personne aidée doit mettre à disposition, à son domicile, le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation.

La société, pour assurer la sécurité du client et celle du personnel, pourra exiger l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses, les mutuelles ou d'autres organismes) tels que :

- Sécuriser l'installation électrique
- Barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, matelas anti-escarre, barrières, cadre de marche, chaise pot, lève malade, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive) Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, pièce à organiser, rénovation...)

Attention : le refus du client ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de contrat.

Animaux domestiques :

Nous vous demandons de les tenir éloignés ou attachés afin d'éviter tout contact avec les intervenants (sauf dérogation aménagée avec l'intervenant et validé par le responsable d'agence).

Nous vous rappelons que la vaccination est obligatoire ; qu'en cas de morsure ou tout autre accident votre responsabilité sera engagée et que vous devrez par ailleurs faire suivre à votre animal un protocole vétérinaire. De plus nous vous demanderons de nous tenir informés de la présence d'animaux domestiques au domicile.

La responsabilité en cas de vols, de perte ou de détérioration des biens vous appartenant

Il est nécessaire de prévenir la société SAP HESTIA de toute dégradation causée par le personnel à votre domicile.

Art. 2 Confidentialité de votre dossier

Les services sont des terrains de stage pour les professionnels en formation. Le personnel salarié est donc parfois accompagné par des stagiaires (auxiliaires de vie sociale, aides à domicile...).

Dans ce cadre le service pourra être amené à vous proposer des élèves en formation. Vous pouvez refuser leur présence. A compter du 25 mai 2018, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, et en particulier le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. Le responsable de traitement est le responsable de l'agence. Les données à caractère personnelles collectées par le responsable de traitement sont nécessaires dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat. Les données transmises sont réservées à l'usage exclusif de l'agence SAP HESTIA et de ses salariés pour la bonne exécution du contrat. Les données à caractère personnel collectées, sont conservées par le responsable de traitement pendant toute la durée d'exécution du contrat et pendant un délai de 5 ans suivant la fin des relations contractuelles et correspondant au délai de prescription en matière de responsabilité contractuelle. Le client est informé qu'il dispose d'un droit d'accès de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité des données à caractère personnel recueillies. Ce droit peut être exercée en adressant une demande par courrier ou par E-mail au responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées dans le contrat de prestation. Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois. En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé. Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL ou saisir une autorité judiciaire.

SAS SAP HESTIA au capital de 45000 € entreprise indépendante,

SIREN : 801 706 821- APE 9609Z - RCS Marseille 801 706 821- Siège social 165 Cours Lieutaud 13006 MARSEILLE N° d'autorisation : SAP 801706821- Tel 09 81 22 58 84- contact@sap-hestia.fr

Art. 3 Votre expression

En vertu des articles L311-5 et L311-6 du Code de l'action sociale et des familles, et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne client, votre expression sera assurée par :

Des formes de participation

- Par des Enquêtes de satisfaction,
- Par l'intermédiaire des responsables d'agence,

Nous vous informons que nous tenons un registre des plaintes de nos usagers

En cas de différend

En cas de différend avec SAP HESTIA, vous ou votre référent pouvez suivre la procédure suivante :

- 1) Faire un recours auprès du responsable d'agence (demande d'entretien, courrier...), auprès du gérant (courrier + entretien)
- 2) Faire appel à une personne qualifiée Par application de l'article L. 311-5 CASF, « toute personne prise en charge par un service social ou médico-social, ou son représentant, peut faire appel à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du Conseil

Départemental. » C'est une personne extérieure à la structure, à laquelle vous pouvez faire appel pour faire valoir vos droits. Elle n'a aucun pouvoir de contrainte, elle doit tenter par le dialogue de trouver une solution à la difficulté soulevée par la personne accompagnée ou par son référent.

3) Faire appel à un médiateur. Le Bénéficiaire est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle en saisissant le médiateur AME CONSO, dispositif auquel la société adhère et accessible à l'adresse internet suivante : [http:// www.mediationconso-ame.com/](http://www.mediationconso-ame.com/).

A défaut, les Tribunaux compétents sont les Tribunaux français en application des règles du Code de procédure civile.

Art. 4 Votre prise en charge et son évolution

4.1. Votre admission

Votre admission est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif et/ou médical, à l'élaboration du contrat individuel de prise en charge, à la remise du livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.

Votre admission ne sera effective qu'après le retour des documents demandés et la signature du Contrat individuel de prise en charge qui vous sera remis lors de votre admission.

Votre participation à titre d'interlocuteur ou, à défaut, celle de votre référent ou de votre représentant légal est requise.

4.2. Suivi individualisé

Vous bénéficiez d'un suivi individualisé tout au long de votre prise en charge. Cet accompagnement évolutif est adapté à chacune des situations validées par l'évaluateur de l'organisme financeur et mis en place avec vous, votre référent, le personnel de la société, et votre médecin traitant le cas échéant. Conformément à l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, nous sommes tenus au respect du secret médical. Tout changement significatif dans la nature des prestations fera l'objet d'un avenant au contrat individuel de prise en charge.

Les services sont des terrains de stage pour les professionnels en formation. Le personnel salarié est donc parfois accompagné par des stagiaires (auxiliaires de vie sociale, aides à domicile...).

Dans ce cadre le service pourra être amené à vous proposer des élèves en formation.

4.3. Modalités en cas d'absence

En cas d'absence vous devez prévenir la société le plus rapidement possible, un répondeur est à votre disposition en dehors des heures d'ouverture. Il est identifié trois types d'absence :

Occasionnelle (annulation d'une intervention) : vous devez informer la société au moins 72 heures à l'avance (dans le cas contraire, la prestation prévue vous sera facturée au tarif plein)

Prévue et prolongée (suspension du contrat sur une période définie) : vous devez informer le service au plus tôt et, en tout état de cause au plus tard 15 jours avant votre départ. La même règle s'applique pour votre retour à domicile.

Non prévue (interruption du contrat pour une période indéterminée, admission d'urgence en milieu hospitalier par exemple), le client, la famille ou son entourage doit en informer la société et signaler l'identité de l'établissement d'accueil. Il est impératif de nous tenir régulièrement informé de la situation, de l'état de santé de la personne aidée (qui nous préoccupe également) et de nous prévenir le plus tôt possible de la date prévisible de retour à domicile.

Art. 5 Votre contrat de prise en charge

5.1. Résiliation à l'initiative du client

La copie de la notification de la fin de prise en charge est à adresser au responsable d'agence par courrier. Dans le cadre de prestations réalisées par démarchage, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours (sur les prestations non réalisées, hors cas d'abonnement et cas d'urgences, à compter de la signature du contrat conclu entre le client et SAP HESTIA), dans les conditions prévues

aux articles L.221-1 et suivants du code de la consommation.

5.2. Résiliation à l'initiative de la société.

La vocation de la société est d'accompagner la personne bénéficiaire dans le respect de son projet et dans la mesure de ses moyens.

En cas d'inadaptation avérée des besoins de la personne bénéficiaire avec les moyens de la société, suite à une aggravation ou une amélioration de l'état de santé du client, le responsable d'agence pourra proposer la recherche d'autres solutions de prise en charge (dans un établissement ou un service mieux adapté).

En cas de non-respect répété des dispositions du règlement de fonctionnement par le client, la notification de la résiliation du contrat individuel de prise en charge sera faite par écrit à lui-même ou à son référent.

La prise en charge cessera dans les 30 jours qui suivent la notification.

Art. 6 Votre personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance choisie parmi votre entourage.

Cette personne de confiance servira de lien privilégié avec SAP HESTIA, il sera contacté lorsque vous serez incapable de réaliser vous-même une démarche ou lorsque vous souhaiterez l'avis d'un tiers pour toute décision vous concernant.

La mission de la personne de confiance est de garantir le respect de vos souhaits concernant notre intervention. En aucun cas il ne se substitue au curateur ou au tuteur éventuellement désigné pour une sauvegarde de justice.

Art. 7 Vos relations avec le personnel

Le personnel de la société vous accompagne pour toutes les missions qui lui ont été confiées par SAP HESTIA, dans le cadre de l'article 1 du présent règlement.

Les responsables d'agence sont à la disposition de la personne aidée et de sa famille pour répondre à leurs observations et à l'évolution de leurs besoins. Tout notre personnel est diplômé ou formé au type d'intervention qui lui est demandé. Il lui est formellement interdit de recevoir de votre part des pourboires. Il est strictement interdit pour le personnel d'accepter toute délégation de pouvoir, legs, toutes donations, tout dépôt de fonds, de valeur ou de bijoux.

Il n'est pas habilité à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent, jeux de hasard ou autre. Il lui est également interdit de réaliser des prestations hors champ de ses compétences et / ou non prévues dans le contrat individuel de prise en charge.

Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations.

En retour, les clients sont tenus de respecter le personnel mis à leur service.

Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture de contrat voire à des poursuites pénales avec constitution de partie civile de l'employeur.

Art. 8 Règles essentielles de vie collective

Le personnel ainsi que les bénéficiaires sont tenus de respecter l'intégrité physique d'une personne, ne pas émettre de critiques sur ses origines, son handicap et de ne pas émettre de jugements sur les convictions philosophiques, politiques ou religieuses, des personnes prises en charge ou des intervenants, les parties se doivent de respecter l'intimité, ne pas obliger une personne à se dénuder sans son accord et ne pas se dénuder devant les personnes présentes. Le personnel se doit d'assurer la confidentialité des informations reçues au domicile et de respecter le rythme de vie des bénéficiaires. Il se doit également de respecter les biens et équipements, ainsi que les prescriptions d'hygiène.

En retour, les clients sont tenus d'adopter un comportement civil à l'égard des membres du personnel mis à leur service. Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture de contrat voire à des poursuites pénales avec constitution de partie civile de l'employeur.

Art. 9 Assurance et responsabilité

Les règles générales de responsabilité applicables dans vos relations avec le personnel de la société sont définies par les articles 1240 à 1244 du Code Civil. La responsabilité de la société est également susceptible d'être engagée (défaut de surveillance...). La société devra pouvoir apporter, sur demande, la preuve qu'il est régulièrement assuré pour la réparation des dommages dont il pourrait être civilement responsable du fait de l'intervention de son personnel, en précisant le montant de ses garanties.

Art. 10 Mesures exceptionnelles

Maltraitance ou Violence : signalement au médecin traitant, à l'assistante sociale du secteur, au C.L.I.C. du secteur et à l'antenne ALMA de votre région (Allô Maltraitance). En dernier recours, signalement au procureur de la république.

Urgence : en cas de porte close par exemple, et en l'absence de réponse de la part du client ou des référents, possibilité de faire intervenir les pompiers ou la police, dont le coût éventuel d'intervention sera à votre charge.

Urgence médicale : appel du médecin traitant, du médecin de garde ou du SAMU.

Violence : des dispositions pénales en vigueur peuvent être appliquées à votre rencontre ou envers la société en cas de comportement répréhensible notamment en cas de violence sur autrui.

Des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées.

Art. 11 Transfert et déplacement

Lorsque le plan d'accompagnement précise des déplacements véhiculés, il vous sera facturé une indemnité kilométrique au tarif en vigueur (voir grille de tarif). Les kilomètres parcourus dans le cadre de l'intervention sont indiqués à chaque déplacement véhiculé sur une feuille d'émargement signée à la fin de l'intervention par l'intervenant et le bénéficiaire, le papier peut être remplacé par le système de télégestion, sur lequel le bénéficiaire signe.

Pour les déplacements pédestres, le temps de déplacement avec l'intervenant est considéré comme du temps de travail effectif, il est donc facturé sur le même tarif horaire que la prestation.

Art. 12 La modification du règlement de fonctionnement

Il peut faire l'objet d'une révision à tout moment :

- À l'initiative de la société, à
- La demande des clients.

Toute révision fera l'objet d'une procédure similaire à celle qui a présidé à son élaboration. Toute modification de ce document entraînera une diffusion conformément aux dispositions de l'article suivant.

Une enquête de satisfaction à propos de ce règlement vous sera proposée sous format papier ou en cliquant sur le lien ci-dessous : Enquête de satisfaction.



CHARTRE D'ENGAGEMENT POUR LES SENIORS FRAGILISES ET LES PERSONNES HANDICAPEES

L'objectif de la « Charte d'Engagement de l'Aide à Domicile en mode mandataire » est d'apporter un certain nombre de garanties aux personnes fragiles à domicile et à leurs proches, aux professionnels intervenant à domicile et aux pouvoirs publics. Cette charte emporte ainsi des engagements en termes de qualité comme de suivi des interventions.

Il existe plusieurs modalités d'intervention au domicile des personnes fragiles dont le mode prestataire et le mode mandataire. Ce dernier, moins connu du grand public, permet à la personne fragilisée de se faire accompagner par un professionnel mandataire pour choisir son auxiliaire de vie et se faire assister durant toute la durée du contrat dans l'organisation de l'aide à domicile.

SAP HESTIA travaille en mode mandataire, elle est adhérente depuis 2014 à la FESP (Fédération des entreprises de services à la personne) signataire de cette Charte.

SAP HESTIA s'engage à respecter les différents points précisés dans cette charte.

A) SECURITE

1. CONTRAT DE TRAVAIL ET SÉCURISATION DE LA RELATION EMPLOYEUR / EMPLOYÉ

SAP HESTIA :

- S'engage à une communication lisible et explicite auprès de la personne aidée et de ses proches sur le fait que ce mode lui donne le statut d'employeur. L'acteur mandataire remet un document écrit qui précise les rôles et responsabilités du mandataire, de la personne employeur et de l'auxiliaire de vie employé.
- Fournit systématiquement un modèle de contrat de travail à la personne accompagnée, particulier employeur.
- Accompagne et conseille le bénéficiaire dans sa fonction d'employeur, notamment pour veiller au respect du droit du travail (minimums salariaux, temps de travail hebdomadaire, procédure de rupture du contrat, déclarations et paiement des cotisations, édition des bulletins de paie, paiement des salaires, aide à la déclaration fiscale, ...).
- S'engage sur un accompagnement régulier dans le cadre du mandat qui lui est donné, du particulier employeur dans sa relation avec l'auxiliaire de vie.
- Assiste la personne aidée, particulier employeur, et ses proches lors de la rupture du contrat de travail et édite les différents documents de fin de contrat.
- Fournit au particulier employeur un accompagnement juridique à la charge du mandataire en cas de situation litigieuse relevant du Code du travail avec un de ses salariés à domicile (en amont de la saisine éventuelle d'un tribunal).
- Participe à la lutte contre le travail non déclaré en faisant la promotion du statut de particulier employeur et en simplifiant considérablement sa mise en œuvre
- Le travail déclaré assure également une sécurisation de l'employeur par la couverture des risques liés à tout accident intervenant à son domicile, vol, ... et une sécurisation de l'employé par le paiement des cotisations salariales (chômage, retraite...).

2. SÉCURISATION CONTRE LE RISQUE D'ABUS DE FAIBLESSE

SAP HESTIA :

- S'assure que l'intervention sous le mode mandataire est adaptée à la situation de la personne et que son état lui permet d'assurer les responsabilités inhérentes à son statut d'employeur
- Garantit dans sa relation contractuelle avec la personne accompagnée la désignation systématique d'une tierce personne référente qui sera soit un membre de la famille, soit un travailleur social, en cas d'absence de famille.
- S'engage sur un délai de rétractation minimum de 14 jours, conformément à la réglementation en vigueur.
- Ne demande aucun engagement de durée à la personne aidée, qui peut arrêter son mandat de gestion à tout moment.

B) QUALITÉ

3. QUALITÉ DES SERVICES RÉALISÉS PAR L'ACTEUR MANDATAIRE

SAP HESTIA :

- Propose une visite d'évaluation des besoins à domicile, gratuite et sans engagement.
- Propose à la personne accompagnée et à ses proches une prestation d'intervention individualisée en réponse à leurs besoins et en adéquation avec les compétences propres et les moyens du mandataire.
- Présente l'auxiliaire de vie à la personne aidée et à ses proches avant la première intervention. Ces derniers sont libres d'accepter ou de refuser la personne proposée.

- Assure la délivrance de ses services 7j / 7 - 24h / 24.
- Assure une continuité du service, une astreinte 7j / 7 - 12h / 24 et propose des solutions de remplacements en cas d'absence de l'intervenant.
- Réalise un contrôle de satisfaction auprès de la personne aidée et/ou de ses proches à une fréquence recommandée d'une fois par mois et minimale d'une fois par trimestre.

4. QUALITÉ DE LA PERSONNE INTERVENANT À DOMICILE

SAP HESTIA :

- S'engage à réaliser un entretien individuel de sélection pour tout nouvel intervenant à domicile. Chaque candidat est reçu physiquement par le mandataire, afin d'apprécier ses motivations, ses compétences et aptitudes, sa qualification et son expérience professionnelle.
- Garantit une qualification minimum des intervenants proposés : formation qualifiante d'auxiliaire de vie ou expérience professionnelle significative (3 ans minimum) dans le secteur sanitaire, social ou médico- social. Assure systématiquement la vérification de l'extrait de casier judiciaire et la validité de la pièce d'identité de tout intervenant à domicile.
- Se doit de réaliser chez la personne aidée une présentation à l'auxiliaire de vie de sa nouvelle mission, que ce dernier est libre d'accepter ou de refuser.
- S'engage sur un accompagnement régulier des intervenants à domicile afin de les conseiller dans leur mission auprès de la personne fragilisée, le particulier employeur, lequel demeure décisionnaire dans la direction et le contrôle du travail de ses salariés.
- Contribue à la prévention de la maltraitance et des risques professionnels en organisant à minima une fois par an une formation des encadrants et une information des intervenants à domicile.
- Fournit sur demande à l'intervenant à domicile les informations sur le droit et les dispositifs de formation tout au long de la vie. A leur demande, le mandataire accompagne le particulier employeur et son intervenant à domicile dans la mise en œuvre du projet de formation continue de ce dernier.

C) CONTRÔLE

SAP HESTIA :

- Se doit de respecter, dans le cadre de l'agrément, le cahier des charges constitué des obligations qui précisent les conditions de fonctionnement, d'organisation, ainsi que les conditions de délivrance et d'évaluation des services, permettant de répondre aux exigences de qualité vis-à-vis des personnes âgées et en situation de handicap. Il précise également les conditions de recrutement et de qualification des gestionnaires, du mandataire ou de son référent, des encadrants et des intervenants.
- Se doit de procéder au moins une fois par an à des contrôles internes portant sur l'application du cahier des charges du mode mandataire.
- S'engage à informer sans délai les bénéficiaires de ses services, par lettre individuelle, si l'agrément lui est retiré par les Autorités

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

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

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

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

1. Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

- Accompagnement et présence :

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

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

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

- Vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.
- Assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.
- Aide pour la compréhension de vos droits :

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions. Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie ...), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Les missions de cette personne de confiance sont rappelées dans l'annexe 1. La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

2. Qui peut la désigner ?

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

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

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

3. Qui peut être la personne de confiance ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant. Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer de sa portée. La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

4. Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez. Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance. Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé, notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

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

Si vous êtes demandeurs d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office français de l'immigration et de l'intégration lors de votre passage au guichet unique en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile. Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable du centre afin qu'il puisse engager sans délais la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

5. Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en annexe 2, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance. La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document. Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation (formulaire figurant en annexe 3). Si vous rencontrez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire figurant en annexe 4, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

6. Comment faire connaître ce document et le conserver ?

PERSONNE DE CONFIANCE

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie. Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés. Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

Annexe 1 : Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique

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

Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- Assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- Prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Annexe 2 : Formulaire de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

Je soussigné(e)
Nom et prénom :
Né(e) le à :

Désigne
Nom et prénom :
Né(e) le à :
Qualité {lien avec la personne) :
Adresse :
Téléphone fixe :
Téléphone professionnel :
Téléphone portable :
E-mail :

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

Fait à le,

Signature :

Cosignature de la personne de confiance :

Annexe 3 : Formulaire de révocation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

Je soussigné(e) Nom et prénom :

Né(e) le à

Met fin à la désignation de Nom et prénom :

Né(e) le à

Qualité {lien avec la personne) :

Adresse :

Téléphone fixe /professionnel /portable :

E-mail :

Comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;

Que, par suite, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

Fait à _____, le _____

Signature :

Annexe 4 : Formulaires à destination des témoins en cas d'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance

Cas particulier

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

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

Témoin 1 :

Je soussigné(e)

Nom et prénom :

Qualité (lien avec la personne) :

Atteste que la désignation de :

Nom et prénom :

Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

Nom et prénom :

Fait à, le,

Signature du témoin :

Cosignature de la personne de confiance :

Témoin 2 :

Je soussigné(e)

Nom et prénom :

Qualité (lien avec la personne) :

Atteste que la désignation de :

Nom et prénom :

Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

Nom et prénom :

Fait à, le,

Signature du témoin :

Cosignature de la personne de confiance

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

Témoin 1 :

Témoin 2 :

Je soussigné(e)

Je soussigné(e)

Nom et prénom :

Nom et prénom :

Qualité {lien avec la personne) :

Qualité {lien avec la personne) :

Atteste que :

Atteste que :

Nom et prénom :

Nom et prénom :

A mis fin à la désignation deNom et prénom :

A mis fin à la désignation deNom et prénom :

Comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et desfamilles ;

Comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et desfamilles ;

Que, par suite, dans le cas où elle lui avait confié ces missions cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à [l'article L. 1111-6 du code de la santé publique](#)

Que, par suite, dans le cas où elle lui avait confié ces missions cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à [l'article L. 1111-6 du code de la santé publique](#)

Fait à

Fait à

Le :

Le :

Signature du témoin

Signature du témoin

Annexe 5 : Modèle d'attestation relative à l'information sur la personne de confiance

Je soussigné(e)

Nom et prénom :

Fonctions dans l'établissement :

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

Nom et prénom :

Né(e) le à

Attestation signée à _____ , le

Signature du directeur ou représentant :

Cosignature de la personne accueillie :

Liste de contacts

	Nom	Numéro de téléphone
Médecin référent		
Contact n°1		
Contact n°2		
Contact n°3		
Contact n°4		
Représentant légal		

NUMEROS D'URGENCE :

SAMU : 15 / POMPIERS : 18 / POLICE : 17

APPEL D'URGENCE EUROPEEN : 112 / ENFANCE MALTRAITEE : 119 MALTRAITANCE PERSONNE AGEE OU HANDICAPEE : 3957











CENTRE ANTIPOISON :

Centre Antipoison et de Toxicovigilance :

Tél. secrétariat : 04 91 74 51 80

Urgence médicale : 04 91 75 25 25

LECTURE DES ETIQUETTES MANAGERES

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

Décision Portant nomination de personnes qualifiées pour les établissements et services médico-sociaux

Article 1er : La liste des personnes qualifiées, au sens de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles est établie comme suit :

Les missions de la personne qualifiée

L'encadrement des fonctions de la personne qualifiée

La personne qualifiée intervient au sein des établissements sociaux et médico- sociaux définis à l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles, notamment concernant les secteurs de l'enfance, du handicap, des personnes âgées et des personnes confrontées à des difficultés spécifiques ou sociales (liste en annexe). Elle intervient sur demande de l'usager ou de son représentant légal et selon toutes les modalités possibles : **elle ne peut donc pas s'autosaisir**. Elle accompagne le demandeur d'aide pour lui permettre de faire valoir ses droits qui lui sont notamment reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du code précité au sein des dites structures, à savoir :

- Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- Libre choix entre les prestations (domicile/ établissement) sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ;
- Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- Confidentialité des données concernant l'usager ;
- Accès à l'information ;
- Information sur les droits fondamentaux, protections particulières légales

Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge médico-sociale :

- Madame Marie Cécile MARCELLES, Cadre retraitée de l'Agence Régionale de Santé PACA
- Monsieur Bruno TANCHE, directeur retraité de l'AMPTA
- Monsieur Francis CHARLET, médecin retraité de l'Agence Régionale de Santé PACA
- Monsieur Djamel BELMOCK, ancien directeur général de l'AMSP
- Madame Jackie BAVET, directrice d'EHPAD à la retraite

Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge sociale :

- Monsieur Marc ISCHARD, pédopsychiatre à la retraite, président de l'association « Un autre regard »
- Madame Michèle DORIVAL, ancienne directrice de l'Institut Régional du Travail Social PACA Corse
- Madame Sylvie GAUTHIER, coordinatrice INTERPARCOURS