

CONFIEZ
NOUS

du temps libre
pour
VOUS

Sommaire



- 1.Nom, statut, coordonnées de l'entreprise
- 2.Coordonnées et horaires de notre agence
- 3.Prestations proposées dans le cadre de la déclaration
- 4.Prestations proposées dans le cadre de l'autorisation
- 5.Tarifs, Avantages fiscaux, Réduction ou crédit d'impôt
- 6.Organisation de notre agence
- 7.Nos interventions déclarées
- 8.Nos interventions autorisées
- 9.Facturation, règlement, arrêt des prestations
- 10.Les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence
- 11.Vos recours possibles en cas de litige
- 12.Notre assurance
- 13.Votre personne de confiance
- 14.Les coordonnées des services compétents du Conseil Départemental

ANNEXES

- 1.Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- 2.Formulaire de désignation de la personne de confiance
- 3.Liste des personnes qualifiées
- 4.Grilles tarifaires

CONFIEZ
NOUS

du temps libre
pour
VOUS

bénéficiez de
50%
réduction/
crédit d'impôts*
selon conditions de l'art.199 septies du CGI

SI
services à
la personne

1

Nom, statut
et coordonnées de notre
entreprise



Dénomination sociale	
Forme juridique	
Numéro d'identification	
Adresse du siège	
Président(e)	
n° Déclaration	
n° Autorisation	
n° Agrément	
Nom commercial	CONFIEZ-NOUS
Mode d'intervention	PRESTATAIRE MANDATAIRE
Membre d'un réseau de franchise	CONFIEZ-NOUS RESEAU FRANCE

CONFIEZ
NOUS

du temps libre
pour
VOUS

bénéficiez de
50%
réduction
crédit d'impôt
selon conditions de l'art. 156 bis du CGI

SI
services à
la personne

2

Coordonnées
et horaires
de notre agence



Adresse	
Téléphone	
Email	
Site internet	www.confiez-nous.fr

Notre permanence téléphonique d'urgence
pour les prestations autorisées et agréées :

Nos jours et heures d'intervention pour les prestations déclarées	Nos jours et heures d'intervention pour les prestations autorisées et agréées

CONFIEZ
NOUS

du temps libre
pour
VOUS

bénéficiez de
50%
réduction/
crédit d'impôts
(selon conditions de l'art. 156 du code de l'impôt sur le revenu)

SI
services à
la personne

2

Les coordonnées
et horaires
de notre agence



**Votre agence CONFIEZ-NOUS
vous accueille dans ses locaux :**

Accueil en agence	MATIN	APRES-MIDI
LUNDI		
MARDI		
MERCREDI		
JEUDI		
VENDREDI		
SAMEDI		

**Votre agence CONFIEZ-NOUS
est joignable par téléphone :**

Accueil téléphonique	MATIN	APRES-MIDI
LUNDI		
MARDI		
MERCREDI		
JEUDI		
VENDREDI		
SAMEDI		

CONFIEZ
NOUS

du temps libre
pour
VOUS

bénéficiez de
50%
réduction /
crédit d'impôt
selon conditions de l'art. 109 septième du CGI

SI
services à
la personne

3

Les prestations
proposées
dans le cadre de la
déclaration



Nos activités déclarées

- .Entretien de la maison et travaux ménagers
- .Petits travaux de jardinage
- .Travaux de petit bricolage
- .Garde d'enfants de **plus de 3 ans** à domicile
- .Soutien scolaire ou cours à domicile
- .Préparation de repas à domicile
- .Livraison de repas à domicile
- .Livraison de courses à domicile
- .Collecte et livraison à domicile de linge repassé
- .Assistance informatique à domicile
- .Soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes
- .Maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile
- .Assistance administrative à domicile
- .Accompagnement des enfants de plus de 3 ans dans leurs déplacements
- .Assistance aux personnes ayant besoin d'une aide temporaire à leur domicile
- .Conduite du véhicule des personnes en cas d'invalidité temporaire
- .Accompagnement des personnes présentant une invalidité temporaire

A noter : Pour certaines activités, la condition d'offre globale

Les activités de transport et de livraison hors du domicile doivent être comprises dans une "offre globale" de services à la personne comprenant en majorité des activités effectuées en totalité au domicile des clients.

- *Conduite du véhicule personnel
- *Aide à la mobilité et transports des personnes ayant des difficultés de déplacement
- *Livraison de repas ou de courses à domicile
- *Collecte et livraison à domicile de linge repassé

CONFIEZ
NOUS

du temps libre
pour
VOUS

bénéficiez de
50%
réduction
crédit d'impôt
selon conditions de l'art. 156 du CGI

SI
services à
la personne

4

**Les prestations
proposées
dans le cadre
de l'autorisation**



Nos activités autorisées

.L'assistance dans les actes quotidiens de la vie ou l'aide à l'insertion sociale aux personnes âgées et/ou handicapées et/ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à leur domicile, ou l'aide personnelle à domicile aux familles fragilisées, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux à moins qu'ils ne soient exécutés dans les conditions prévues à l'article L. 1111-6-1 du code de la santé publique et du décret n° 99-426 du 27 mai 1999 habilitant certaines catégories de personnes à effectuer des aspirations endotrachéales ; dont l'aide au coucher tardif : intervenant après 21h.

.La prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ;

.L'accompagnement des personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante).

CONFIEZ
NOUS

du temps libre
pour
VOUS

bénéficiez de
50%
réduction/
crédit d'impôt
sur le revenu de l'art-119 relatif au Cdi

SI
services à
la personne

5

Tarifs
Avantages fiscaux
Réduction
ou crédit d'impôt



Nos tarifs

Nos devis sont gratuits et sans engagement. L'agence remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande. Nos grilles tarifaires sont présentées en Annexe ci-après.

Vos avantages fiscaux

Votre agence de services à la personne CONFIEZ-NOUS, ayant fait l'objet d'une déclaration spécifique, peut bénéficier, et faire bénéficier ses clients, d'avantages fiscaux et sociaux (TVA à taux réduit et exonérations de charges sociales).

Réduction ou crédit d'impôt

Votre agence CONFIEZ-NOUS peut faire bénéficier ses clients d'avantages fiscaux.

Le client particulier peut bénéficier ainsi d'une réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu de 50 % des sommes versées pour le paiement de services à la personne par foyer fiscal et dans la limite d'un plafond de 12 000 € par an (ou 15 000 € s'il s'agit de la 1ère année d'imposition du client).

Ce plafond est applicable pour toutes les activités de services à la personne, sauf pour :

- Le petit jardinage à domicile, limité à 5 000 € par an
- L'assistance informatique et internet, limitée à 3 000 € par an
- Le petit bricolage, limité à 500 € par an (une intervention ne peut dépasser 2 heures).

Le plafond annuel peut aller jusqu'à 20 000 € par an dans certains cas : majoration pour enfants à charge, personnes âgées, parents d'enfant handicapé.

Attention : pour ouvrir droit à la réduction d'impôt, les factures doivent être acquittées par prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement, chèque, ou chèque emploi-service universel (CESU). Le règlement en espèce ne donne pas droit aux avantages fiscaux.

Plus d'informations sur service-public.fr ou auprès de votre centre des impôts.

CONFIEZ
NOUS

du temps libre
pour
VOUS

bénéficiez de
50%
réduction
crédit d'impôt
selon conditions de l'art. 156 bis du CGI

SI
services à
la personne

6

Organisation de notre agence



Notre premier contact / Votre accueil

L'accueil est notre première mission cette étape à pour nous toute son importance, elle contribue à vous présenter :

- Nos services
- Nos tarifs
- Nos documents (devis, facture, livret d'accueil...)
- Les éventuelles prises en charge (orientation, montage du dossier...)
- Notre méthode de fonctionnement (procédure, recrutement, suivi de la prestation...)
- Notre démarche qualité

Votre accueil téléphonique

L'accueil téléphonique est personnalisé.

Le professionnel CONFIEZ-NOUS s'attachera à identifier le besoin de la personne appelant et à prendre tous les renseignements indispensables (le nom et prénom du demandeur, l'adresse complète, le numéro de téléphone, la nature de la prestation envisagée, la prise en charge). Un rendez-vous pourra être pris avec la personne accompagnée et/ou l'entourage pour la première visite à domicile.

Votre accueil physique

L'accueil se fait dans le cadre du respect de la confidentialité des échanges.

Le professionnel CONFIEZ-NOUS s'attachera à présenter le service, des informations sur les services proposés, les tarifs...

Il s'agit d'identifier le besoin de la personne et de prendre tous les renseignements indispensables (cf. accueil téléphonique)

Un rendez-vous pourra être pris avec la personne accompagnée et/ou l'entourage pour la première visite à domicile.



CONFIEZ
NOUS

du temps libre
pour
VOUS

bénéficiez de
50%
réduction
crédit d'impôt
selon conditions de l'art. 156 bis du Code de Commerce

SI
services à
la personne

7

Nos interventions déclarées



La mise en place de prestations déclarées

Une fois le premier contact établi, un rendez-vous sera pris à votre domicile.

Le recueil de vos informations

Cette première visite permettra de recueillir des informations et de mieux connaître vos attentes, vos besoins.

Le professionnel CONFIEZ-NOUS délivrera les informations concernant le service, les prestations proposées, les tarifs... et sera à votre écoute.

Notre contractualisation

Une proposition sera formalisée par la remise de divers documents :

- Un devis vous sera remis et précisera au minima le nombre d'heures, le nombre d'intervenant, la période d'intervention, le type de prestation, le montant, la majoration applicable.

Ce devis indiquera le maximum d'informations sur l'intervention afin de bien la délimiter. A ce devis seront joints, les conditions générales de vente.

- Un contrat de services qui aura pour objet de définir les prestations et leurs modalités convenues spécifiquement entre vous et l'agence.

La préparation, la planification et le suivi des interventions

Le professionnel CONFIEZ-NOUS organisera les interventions avec le ou les intervenants compétents. Il planifiera les interventions, il définira les objectifs, les modalités et le planning de travail des intervenants et leur communiquera.

Il procédera à la coordination avec les différents intervenants. Il veillera à régler la gestion des clés le cas échéant. Un cahier de pointage ou moyen de télégestion sera remis aux intervenants afin de tracer les interventions.

Pour toute intervention, un cahier de liaison sera mis en place afin de permettre le suivi de la prestation et l'intervenant en remettra un double chaque fin de semaine à l'agence.

Le professionnel encadrant CONFIEZ-NOUS s'assurera de la mise en œuvre effective des prestations, de leur niveau de qualité, de votre satisfaction.

Une fiche de suivi des interventions sera mise en place comme support d'amélioration des interventions.



Votre admission dans la cadre d'une prestation autorisée ou agréée

Une fois le premier contact établi, un rendez-vous sera pris à domicile de la personne accompagnée.

Le recueil de vos informations

Cette première visite permettra de recueillir des informations et de mieux connaître la personne accompagnée et sa situation en lien avec ses proches, les intervenants et toute personne intervenant chez elle.

Le professionnel CONFIEZ-NOUS délivrera les informations concernant le service, les prestations proposées, les tarifs... et sera à l'écoute de la personne accompagnée et de son entourage, du client. Elle informera la personne accompagnée sur les financements auxquels cette dernière serait susceptible d'avoir droit, les démarches à effectuer pour les obtenir et les recours possibles en cas de litige.

Le livret d'accueil lui sera remis.

L'évaluation de vos besoins

Il s'agira de comprendre la demande d'intervention de la personne et/ou de son entourage, ses attentes et besoins, repérer ses habitudes de vie, prendre en compte son environnement et son cadre de vie, ses conditions de vie, son état physique mais aussi les personnes vivant au domicile, les personnes à contacter, la personne de confiance, le service social accompagnant.

Cette évaluation des besoins se fera à l'aide d'une fiche d'évaluation des besoins dans laquelle le professionnel CONFIEZ-NOUS recueillera tous ces renseignements.

L'objectif de cette évaluation sera de construire une proposition d'intervention adaptée (cf. § élaboration du projet personnalisé).

Cette analyse s'articulera avec les plans d'aide élaborés si la personne accompagnée en bénéficie ou souhaite la solliciter.



Notre contractualisation

Une proposition sera formalisée par la remise de divers documents :

- Un devis qui sera remis à la personne accompagnée et qui précisera au minima le nombre d'heures, le nombre d'intervenant, la période d'intervention, le type de prestation, le montant, la majoration applicable pour les jours fériés, les samedis, les dimanches et les nuits, les éléments relatifs à la prise en charge, le cas échéant (le pourcentage et le calcul). Ce devis indiquera le maximum d'informations sur l'intervention afin de bien la délimiter. A ce devis seront joints, les conditions générales de vente.
- Un contrat de services qui aura pour objet de définir les prestations et leurs modalités convenues spécifiquement entre la personne accompagnée et le SAAD.

Un avenant au contrat de services sera rédigé dans les 6 mois suivant le démarrage des prestations puis a minima annuellement à la suite de la réévaluation des besoins.

La co-construction et l'actualisation de votre projet personnalisé

Le projet personnalisé sera élaboré avec la personne accompagnée et/ou son entourage à partir de l'évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins de la personne accompagnée.

Une proposition d'intervention sera faite à la personne et à son entourage le cas échéant en précisant les modalités d'intervention et rendant visible l'organisation de l'agence.

Le professionnel CONFIEZ-NOUS complétera **la fiche technique** qui permettra de valider les besoins de la personne accompagnée ainsi que les moyens mis en place par le service.

Par l'intermédiaire de cette fiche, le professionnel CONFIEZ-NOUS, la personne accompagnée et son entourage le cas échéant se mettront d'accord sur les activités à mettre en place.

Cette fiche identifiera également les jours et horaires d'intervention, les informations relatives à l'hygiène de vie, à la gestion des clés de la personne accompagnée...

Cette fiche sera transmise à ou aux intervenant(s).

Dans tous les cas, le professionnel CONFIEZ-NOUS déterminera si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il pourra mettre en œuvre.

Si l'agence CONFIEZ-NOUS n'a pas la capacité de répondre à la demande de la personne accompagnée, il l'orientera vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément.



CONFIEZ
NOUS

du temps libre
pour
VOUS



La préparation et la planification des interventions

Le professionnel CONFIEZ-NOUS organisera les interventions avec le ou les intervenants compétents. Il planifiera les interventions, il définira les objectifs, les modalités et le planning de travail des intervenants et leur communiquera.

Il procédera à la coordination avec les différents intervenants, avec les intervenants extérieurs, les prescripteurs, les partenaires...

Il veillera à régler la gestion des clés et la prise de médicaments éventuelle avec les personnes concernées.

Un cahier de pointage sera remis aux intervenants afin de tracer les interventions.

Une présentation du ou des intervenant(s) sera faite à la personne accompagnée, à son entourage ou à toute personne intervenant chez la personne en amont de la première intervention.

Pour toute intervention, un cahier de liaison sera mis en place afin de permettre le suivi de la prestation et l'intervenant en remettra un double chaque fin de semaine à l'agence.

La réalisation des interventions

Les prestations seront mises en place au domicile de la personne accompagnée en respectant les termes du contrat établi.

Les intervenants devront mettre les équipements individuels de protection fournis, compléter le cahier de liaison et le cahier de pointage.

Des réunions d'échange seront organisées avec les intervenants et le l'encadrant afin de faire le point sur les interventions.

Le suivi des interventions

Le professionnel encadrant CONFIEZ-NOUS s'assurera de la mise en œuvre effective des prestations, de leur niveau de qualité, de la satisfaction de la personne accompagnée et ou de son entourage.

Une fiche de suivi des interventions sera mise en place comme support d'amélioration des interventions.

Il veillera à améliorer ou à adapter les prestations en continu en vérifiant que ce qui a été défini comme actions correspond toujours à la réalité des besoins.

Au plus tard une semaine après le démarrage de l'intervention, une nouvelle évaluation des compétences et des moyens mis en œuvre sera faite pour vérifier l'adéquation avec les besoins de la personne accompagnée.

En fonction de cette nouvelle évaluation, un réajustement pourra être nécessaire. Dans ce cas, le Conseil Départemental en sera informé.

La personne assurant la fonction de direction et, à terme, l'encadrant fera un point au minimum annuellement sur l'évolution des besoins en utilisant la fiche de réévaluation des besoins.

Une enquête de satisfaction sera envoyée au minimum tous les ans aux personnes accompagnées afin de connaître leur degré de satisfaction concernant la prestation effectuée.



La facturation des prestations

La prise en charge par un organisme financeur précise la participation de la personne accompagnée sur le tarif en vigueur : De ce fait, le coût des interventions dépend de votre situation personnelle et financière de la personne accompagnée. En cas de rejet, par l'organisme financeur, d'une première demande ou d'un renouvellement de prise en charge, les heures effectuées à la demande de la personne accompagnée lui sont facturées au taux plein.

Le règlement des factures

Chaque mois le service CONFIEZ-NOUS fera parvenir une facture à la personne accompagnée récapitulant le nombre d'heures effectuées, le montant horaire de votre participation et le montant total à payer. Ces factures doivent être honorées à réception, auprès du service.

Fin de l'accompagnement du bénéficiaire / Arrêt des prestations du client

La fin de l'accompagnement pourra notamment survenir dans les situations suivantes :

- A échéance de la prise en charge ou du contrat de service.
- L'entrée en institution de la personne accompagnée.
- La résiliation du contrat par la personne accompagnée ou le service.
- L'impossibilité du service de répondre aux besoins de la personne accompagnée.
- Le décès de la personne accompagnée

En cas d'institutionnalisation de la personne accompagnée, le professionnel encadrant CONFIEZ-NOUS sera un relais avec l'institution afin de transmettre les informations nécessaires (habitudes de vie...) au suivi de la personne et ce, avec son accord ou celui de son entourage.

Moyens de paiements acceptés

Votre agence accepte uniquement les règlements cochés ci-contre	Prélèvement bancaire
	Chèque bancaire
	Chèque préfinancé
	CESU (<i>chèque emploi service universel</i>)
	Carte bancaire
	Espèces
	Votre agence propose le crédit d'impôt
	immédiat *

Si la personne accompagnée éprouve des difficultés financières particulières, le service reste à sa disposition pour étudier la situation.

Dans l'hypothèse d'un retard de paiement supérieur à 3 mois, la dette sera transmise aux services financiers qui se chargeront du recouvrement.

Pour des raisons de responsabilité, en aucun cas les règlements ne doivent être remis à l'aide à domicile.

* <https://www.urssaf.fr/portail/home/services-a-la-personne/client-dorganisme-de-service-a-l/client-de-prestataire.html>



CONFIEZ
NOUS

du temps libre
pour
VOUS

10
**Les conditions
générales de
remplacement des
intervenants en cas
d'absence**

11
**Vos recours
possibles en cas
de litige**

Les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence

Notre agence met toute en œuvre dans notre structure pour garantir et assurer la continuité des services.

Les obligations de remplacement sont clairement spécifiées dans notre contrat de service en article 6, nous nous engageons à préciser et contractualiser selon vos exigences le remplacement d'un intervenant.

En cas d'absence d'un intervenant, nous nous engageons à :

- Vous prévenir au plus tôt, et à organiser le remplacement et ce conformément à nos obligations.
- Vous présentez systématiquement tout nouveau intervenant
- Réaliser un audit téléphonique après la prestation.

Pour cela notre agence a investi dans un logiciel spécialisé dans le domaine du service à la personne. Cet outil est en capacité de réaliser lui-même le meilleur remplacement (méthode dite d'appariement) selon les critères suivants (adéquation besoin et compétence, intervenant déjà connu par le client, respect du temps de travail).

Vos recours possibles en cas de litige

Les réclamations, conflits ou écarts sont traités par votre agence CONFIEZ-NOUS qui s'engage à vous apporter une réponse dans un délai acceptable.

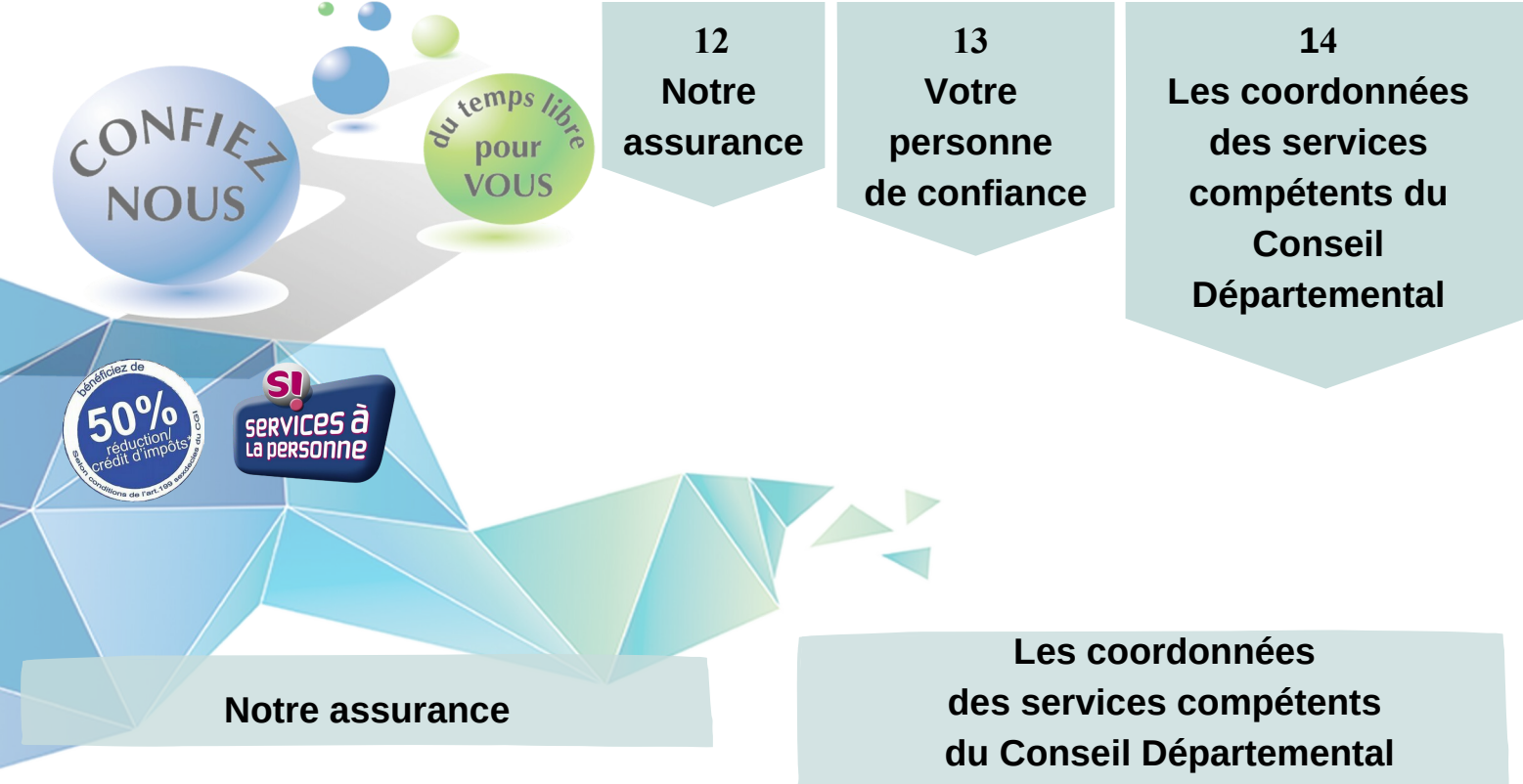
Dans le cas où le conflit ne pourrait être traité ou bien même que la réponse apportée ne vous donne pas complète satisfaction, la personne accompagnée a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en application des dispositions de l'article L. 211-3 du code de la consommation.

Pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles, la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles à laquelle la personne accompagnée peut avoir recours en cas de conflit est présentée en annexe 2 ci-après.

La personne qualifiée a pour mission d'aider l'utilisateur ou son représentant légal à faire valoir les droits de la personne accompagnée. L'esprit de la loi est bien que l'utilisateur dispose d'un soutien à la résolution d'un conflit personnel ou collectif. Ainsi, la personne qualifiée ne s'entend pas comme étant un médiateur, mais comme un défenseur.

Les personnes qualifiées interviennent à titre gratuit. L'État ou le président du conseil général seront tenus au remboursement des frais occasionnés par la fonction.

Les personnes qualifiées sont tenues à une obligation de discrétion.



Votre personne de confiance

La personne accompagnée a la possibilité de recourir à une personne de confiance, en application des dispositions de l'article L. 311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles, au cas où elle rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches.

Dans le cas où l'état de santé de la personne accompagnée ne lui permettrait plus de donner son avis ou de faire part de ses décisions, le médecin ou l'équipe médicale consultera en priorité la personne de confiance.

L'avis de la personne de confiance guide le médecin pour prendre ses décisions. Elle doit donc connaître les volontés de la personne accompagnée et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire. La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir en cas de nécessité. Cependant, la personne désignée comme personne de confiance peut également être celle qui est désignée comme personne à prévenir en cas de nécessité.

Tout personne de l'entourage (parent, proche, médecin traitant) en qui la personne accompagnée a confiance et qui accepte de jouer ce rôle peut être désignée personne de confiance.

La personne de confiance peut être désignée à tout moment : cette désignation se fait par écrit, sur les formulaires présentés en Annexe 5 ci-après. À défaut, cette désignation peut s'effectuer sur papier libre. La désignation de la personne de confiance peut être annulée ou modifiée à tout moment.



ANNEXES

1. Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

2. Formulaire de désignation de la personne de confiance.

3. Liste des personnes qualifiées

4. Grilles tarifaires



CONFIEZ
NOUS

du temps libre
pour
VOUS

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1 - Principe de non-discrimination

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

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

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

Article 3 - Droit à l'information

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

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

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

- 1) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 - Droit à la renonciation

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



CONFIEZ
NOUS

du temps libre
pour
VOUS

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

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

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

Article 7 - Droit à la protection

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

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

Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

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

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

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

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

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

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

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

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Formulaire de désignation de la personne de confiance

Je soussigné(e),

Nom	
Prénom	
Né(e) le	
Adresse	
Téléphone	
Mail	

Désigne, Monsieur / Madame

Nom	
Prénom	
Né(e) le	
Adresse	
Téléphone	
Mail	
Lien avec la personne : parent / médecin / proche	

Pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance : jusqu'à ce que j'en décide autrement / uniquement pour la durée de mon séjour dans l'établissement :
[nom de l'établissement] :

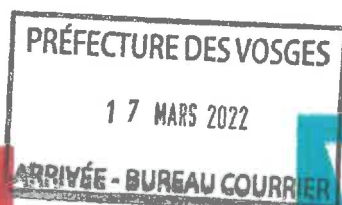
J'ai bien noté que Monsieur / Madame [Prénom Nom] :

- pourra, à ma demande, m'accompagner dans les démarches concernant mes soins et assister aux entretiens médicaux,
 - pourra être consulté(e) par l'équipe qui me soigne au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins qui me sont prodigués et devra recevoir l'information nécessaire pour le faire. Dans ces circonstances, aucune intervention importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre,
 - ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et que j'aurai indiquées au médecin,
 - sera informé(e) par mes soins de cette désignation et que je devrai m'assurer de son accord.
- Je peux mettre fin à cette décision à tout moment et par tout moyen.

Fait à [lieu], le [date]	Votre signature	Signature de la personne désignée



PREFET DES VOSGES



Arrêté n° 2022 – 025
fixant la liste des personnes qualifiées destinées à aider les personnes accueillies dans les établissements et services sociaux ou médico-sociaux à faire valoir leurs droits

Le Préfet des Vosges,
Chevalier de la Légion d'Honneur
Chevalier de l'Ordre National du Mérite

Le Président du Conseil départemental des Vosges,

Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Grand Est,

- Vu** le code de l'action sociale et des familles et notamment ses articles L. 311-5 ; R. 311-1 et R. 311-2 ;
- Vu** le code de la sécurité sociale et notamment l'article D. 412-79 ;
- Vu** la loi 2002-2 du 02 janvier 2002 art. 4 I, II et art.9 rénovant l'action sociale et médico-sociale, réformant la loi n°75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales ;
- Vu** la loi Hôpital, Patients, Santé et Territoires n° 2009-879 du 21 juillet 2009, codifiée ;
- Vu** l'ordonnance n° 2003-850 du 4 septembre 2003 article 29 portant simplification de l'organisation et du fonctionnement du système de santé ainsi que des procédures de création d'établissements ou de services sociaux ou médico-sociaux soumis à autorisation ;
- Vu** le décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles ;
- Vu** les décrets n° 2004-526 du 10 juin 2004 et n° 2006-781 du 03 juillet 2006 ;
- Vu** l'arrêté préfectoral n° 2592-2018 du 4 décembre 2018 fixant la liste des personnes qualifiées destinées à aider les personnes accueillies dans les établissements et services sociaux ou médico-sociaux à faire valoir leurs droits ;

Considérant la possibilité pour tout usager d'un établissement ou service social ou médico-social de faire appel à une personne qualifiée, en vue d'aider à faire valoir ses droits, prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles ;

Sur proposition de Monsieur le Secrétaire général de la Préfecture des Vosges, du Directeur Général Adjoint en charge du Pôle Développement des Solidarités du Conseil départemental des Vosges et de la Déléguée départementale des Vosges de l'Agence Régionale de Santé Grand Est ;

ARRÊTENT

Article 1^{er} - La liste des personnes qualifiées auxquelles peuvent faire appel, pour les aider à faire valoir leurs droits, les personnes accueillies dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux autorisés dans le département des Vosges, est la suivante :

Prénom - Nom	Profil
Madame Annick ANCEL	Présidente d'une association (ADEPAPE) de représentants des usagers de la protection de l'enfance
Madame Nadine BRULÉ	Ex-directrice d'une maison départementale des personnes handicapées
Monsieur Hugues DEVAUX	Ex-président d'une association d'insertion
Madame Catherine GIRAUD	Ex-directrice générale d'une association du secteur social et médico-social ayant vocation à soutenir, accompagner et prendre en charge des personnes en difficulté ou vulnérables
Madame Josiane IUNG	Ex-directrice d'établissements et services prenant en charge des enfants, des adolescents et des jeunes adultes.
Monsieur Laurent LEFER	Ex-chef de service de foyer et de service d'accompagnement pour adultes en situation de handicap
Monsieur Sébastien MARTINET	Directeur général d'une association au service des personnes âgées, en situation de handicap, de l'insertion, de l'enfance et de la famille.
Madame Corinne RUER	Directrice d'un service d'hébergement et d'accompagnement de jeunes majeurs vers l'autonomie
Madame Sylvie VILAIN	Ex assistante sociale hospitalière

Article 2 - Les gestionnaires d'établissements et services sociaux et médico-sociaux communiquent aux personnes accueillies la liste des personnes qualifiées et les modalités pratiques de leur saisine, par tout moyen y compris par voie d'affichage et insertion dans le livret d'accueil tel que mentionné à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

.../...

Article 3 – Tout usager d'un établissement ou d'un service social ou médico-social, ou son représentant légal, qui souhaite faire appel à une personne qualifiée, transmet sa demande par les moyens suivants :

- Adresse postale
ARS – Délégation départementale des Vosges
1, Quartier de la Magdeleine
CS 61019
88060 EPINAL Cedex 09
- Standard téléphonique
03 83 39 30 30
- Adresse électronique
ars-grandest-dt88-animation-territoriale@ars.sante.fr

Article 4 - Les personnes qualifiées mentionnées à l'article 1^{er} sont nommées pour une durée de trois ans renouvelable.

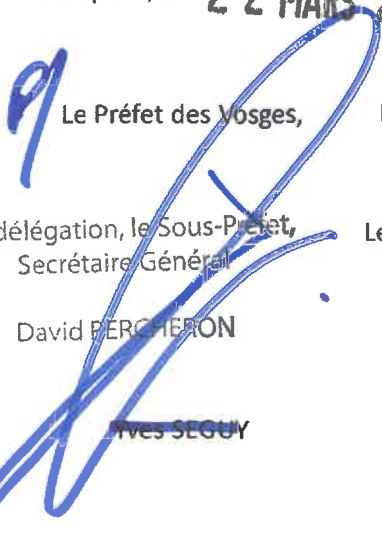
Article 5 - Les personnes qualifiées ne peuvent connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure qui les emploie. De même, elles ne peuvent intervenir dans des affaires relevant des autres établissements ou services où elles ont exercé pendant les 5 dernières années, et demeurent libres de refuser une intervention lorsqu'elles estiment qu'il existe un conflit d'intérêt.

Article 6 - L'arrêté préfectoral n° 2592-2018 du 4 décembre 2018 est abrogé.

Article 7 - La présente décision peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Nancy, 5 Place Carrière 54000 Nancy, dans les deux mois à compter de sa publication.

Article 8 - Monsieur le Secrétaire Général de la Préfecture des Vosges, Madame la Déléguée territoriale des Vosges de l'Agence Régionale de Santé Grand Est, Madame le Directeur Général Adjoint en charge du Pôle Développement des Solidarités au Conseil départemental sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture des Vosges.

Fait à Épinal, le **22 MARS 2022**


Le Préfet des Vosges,

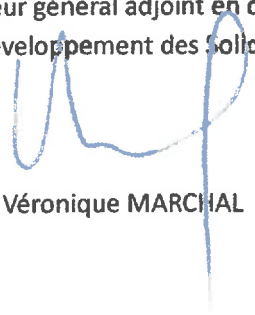
Par délégation, le Sous-Préfet,
Secrétaire Général

David BERCHERON

YVES SEGUY

Le Président du Conseil départemental
des Vosges
par délégation,

Le Directeur général adjoint en charge du
Pôle Développement des Solidarités,


Véronique MARCHAL

La Déléguée départementale des Vosges
de l'Agence Régionale de Santé Grand Est,


Cécile AUBREGE-GUYOT



Fiche Tarifaire/frais 2023

Services relevant de la déclaration

« Uniquement en Mode prestataire »

Demandez un devis : devis gratuit sans engagement



Type de services relevant uniquement de la déclaration « Uniquement en Mode prestataire »	Tarif horaire HT en euros	Taux de TVA en %	Tarif horaire TTC Avant réduction d'impôts en euros	*Tarif horaire TTC Après réduction d'impôts en euros
Entretien de la maison et travaux ménagers	27,27€	10%	30,00€	15,00€
Petit jardinage (<i>comptez ½ heure supplémentaire pour l'évacuation en déchetterie</i>)	33,33€	20%	40,00€	20,00€
Petit bricolage	36,36€	10%	40,00€	20,00€
Garde d'enfants de plus de trois ans à domicile	27,27€	10%	30,00€	15,00€
Accompagnement des enfants de plus de 3 ans en dehors de leur domicile (hors transport scolaire)	23,63€	10%	26,00€	13,00€
Soutien scolaire	31,81	10%	35,00€	17,50€
Préparation de repas à domicile (y compris commissions)	27,27€	10%	30,00€	15,00€
Livraison de courses à domicile	27,27€	10%	30,00€	15,00€
Collecte et livraison à domicile de linge repassé	27,27€	10%	30,00€	15,00€

***Selon la législation relative à la réduction d'impôts pour les services à la personne « Article 199 du code général des impôts »**

Les tarifs ci-dessus sont appliqués uniquement pendant les heures ouvrables soit de 6h à 21h et du lundi au samedi (hors jours fériés). Une majoration de **25%** du taux horaire TTC sera appliquée pour les heures réalisées les jours fériés et dimanche et les heures de nuit soit de 21h à 6h.



Fiche Tarifaire/frais 2023

Services relevant de la déclaration

« Uniquement en Mode prestataire »

Demandez un devis : devis gratuit sans engagement



Type de services relevant uniquement de la déclaration « Uniquement en Mode prestataire »	Tarif horaire HT eu euros	Taux de TVA en %	Tarif horaire TTC Avant réduction d'impôts en euros	*Tarif horaire TTC Après réduction d'impôts en euros
Assistance informatique et internet à domicile	33,33€	20%	40,00€	20,00€
Soins et promenade d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes (hors toilettage et soins vétérinaires)	23,63€	10%	26,00€	13,00€
Maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile de la résidence principale et secondaire	25,00€	20%	30,00€	15,00€
Assistance administrative à domicile	31,81	10%	35,00€	17,50€
Assistance aux personnes ayant besoin d'une aide temporaire à leur domicile	27,27€	10%	30,00€	15,00€
Conduite du véhicule des personnes en cas d'invalidité temporaire	23,63€	10%	26,00€	13,00€
Accompagnement des personnes présentant une invalidité temporaire	27,27€	10%	30,00€	15,00€

***Selon la législation relative à la réduction d'impôts pour les services à la personne « Article 199 du code général des impôts »**

Les tarifs ci-dessus sont appliqués uniquement pendant les heures ouvrables soit de 6h à 21h et du lundi au samedi (hors jours fériés). Une majoration de **25%** du taux horaire TTC sera appliquée pour les heures réalisées les jours fériés et dimanche et les heures de nuit soit de 21h à 6h.



Fiche Tarifaire/frais 2023

Services relevant de la déclaration

« Uniquement en Mode prestataire »

Demandez un devis : devis gratuit sans engagement



Type de frais Dans le cadre de la déclaration « Uniquement en Mode prestataire »	Tarif horaire HT en euros	Taux de TVA en %	Tarif horaire TTC en euros
Kilomètres réalisés pendant la prestation	0,73€	10%	0,80€
Forfait échafaudage pour le jardin	8,33€	20%	10,00€
Forfait produits et matériels entretien pour les prestations vitres et gros entretien	9,09€	10%	10,00€



FICHE TARIFAIRE et FRAIS 2023

Services soumis à autorisation

« Uniquement en Mode prestataire »

Demandez un devis : devis gratuit sans engagement



Type de services Soumis à autorisation « Uniquement en Mode prestataire »	Tarif horaire HT en euros	Taux de TVA en %	Tarif horaire TTC Avant réduction d'impôts en euros	*Tarif horaire TTC Après réduction d'impôts en euros
Assistance aux personnes âgées et aux personnes handicapées	24,26 €	5,5%	25,60 €	12,80 €
Conduite du véhicule des personnes ayant des difficultés de mobilité	24,26 €	5,5%	25,60 €	12,80 €
Accompagnement des personnes en dehors de leur domicile	24,26 €	5,5%	25,60 €	12,80 €

***Selon la législation relative à la réduction d'impôts pour les services à la personne « Article 199 du code général des impôts »**

Les tarifs ci-dessus sont appliqués uniquement pendant les heures ouvrables soit de 6h à 21h et du lundi au samedi (hors jours fériés). Une majoration de **25%** du taux horaire TTC sera appliquée pour les heures réalisées les jours fériés et dimanche et les heures de nuit soit de 21h à 6h.

Type de frais Dans le cadre autorisation « Uniquement en Mode prestataire »	Tarif horaire HT	Taux de TVA	Tarif horaire TTC
Kilomètres réalisés pendant la prestation	0,76 €	5.5%	0,80 €