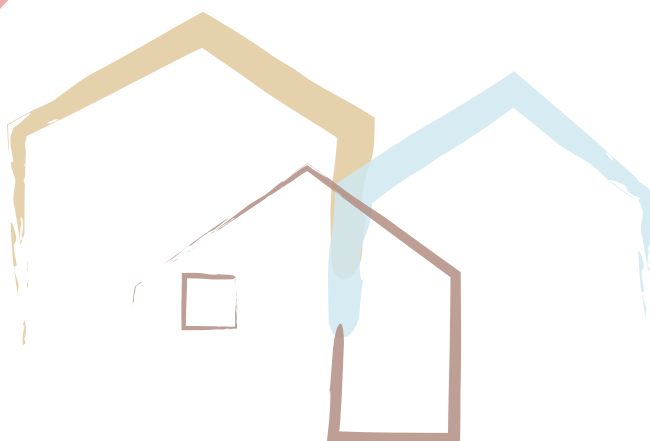




02 43 71 92 88

www.bienvivrechezsoi72.fr



Bien Vivre Chez Soi
En toute sérénité

**Livret
d'accueil**

VOTRE AGENCE

Bien Vivre Chez Soi

L'agence :

SARL Bien Vivre Chez Soi
N°FINESS : 720021500

Agence autorisée pour l'assistance aux personnes
par le Conseil Départemental de la Sarthe -
(Agrément N°SAP503099459 obtenu le : 09/07/2008
et renouvelé le 09/07/2013) et déclarée auprès de
la DREETS – unité territoriale de la Sarthe - 19
Boulevard Paixhans - 72000 Le Mans

Nos bureaux sont situés :

11 avenue de la République
72400 La Ferté Bernard

Nos horaires d'ouvertures :

Du lundi au jeudi de 09h00 à 13h00
et de 13h30 à 17h00.

Le vendredi de 09h00 à 13h00
et de 13h30 à 16h00.

Nous trouver :

Nos bureaux sont situés
en face du centre aquatique de la
Ferté Bernard.

Nous contacter :

Par téléphone au :

02 43 71 92 88

Du lundi au vendredi de 09h à 13h et de 13h30 à 16h.

En cas d'absence ou en dehors de ces horaires et pour des
demandes sans caractère d'urgence, un répondeur
téléphonique est mis à votre disposition. Celui-
ci vous indique les coordonnées de l'agence, ses
horaires d'ouverture. Votre message sera traité dès la réouverture
des bureaux.

Par email à l'adresse suivante :

coordination@bienvivrechezsoi72.com

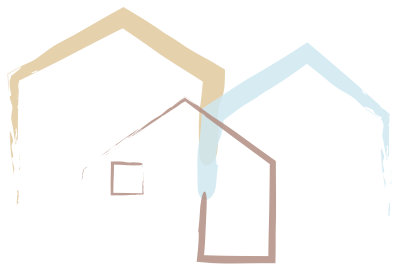
En cas d'urgence :

Pour appeler la permanence d'urgence téléphonez au :

02 43 71 92 88

Cette permanence d'urgence seulement, est assurée par le
personnel encadrant de votre agence Bien Vivre Chez Soi, en dehors
des heures d'ouvertures de l'agence, y compris weekends et jours fériés.





Bien Vivre Chez Soi
En toute sérénité

LIVRET D'ACCUEIL DESTINE A

POURQUOI UN LIVRET D'ACCUEIL ?

Vous avez choisi de faire appel à nos services, nous vous en remercions. Nous nous efforcerons au quotidien de vous accompagner dans les meilleures conditions possible.

Afin de créer une relation de confiance et de clarté avec notre agence, vous retrouverez dans ce livret d'accueil l'ensemble des informations clés sur :

- notre structure
- nos prestations
- notre mode d'intervention
- la mise en place de nos prestations
- notre fonctionnement
- nos tarifs
- les financements possibles
- notre charte qualité
- notre déontologie
- la charte des droits et libertés

Ce livret d'accueil vous informe de l'ensemble des dispositifs que nous proposons pour vous aider à mieux vivre chez vous malgré les difficultés que vous pouvez rencontrer.

Nous espérons que l'implication, le professionnalisme et le dévouement de notre personnel vous permettront de continuer à vivre chez vous dans les meilleures conditions. Une question, un doute, un mécontentement n'hésitez pas à nous contacter si besoin.



NOTRE STRUCTURE



Nous aurons plaisir à vous accueillir dans notre agence située au
11 avenue de la République 72400 La Ferté Bernard.
Du lundi au jeudi de 09h00 à 13h00 et de 13h30 à 17h00.
Et le vendredi de 09h00 à 13h00 et de 13h30 à 16h00.

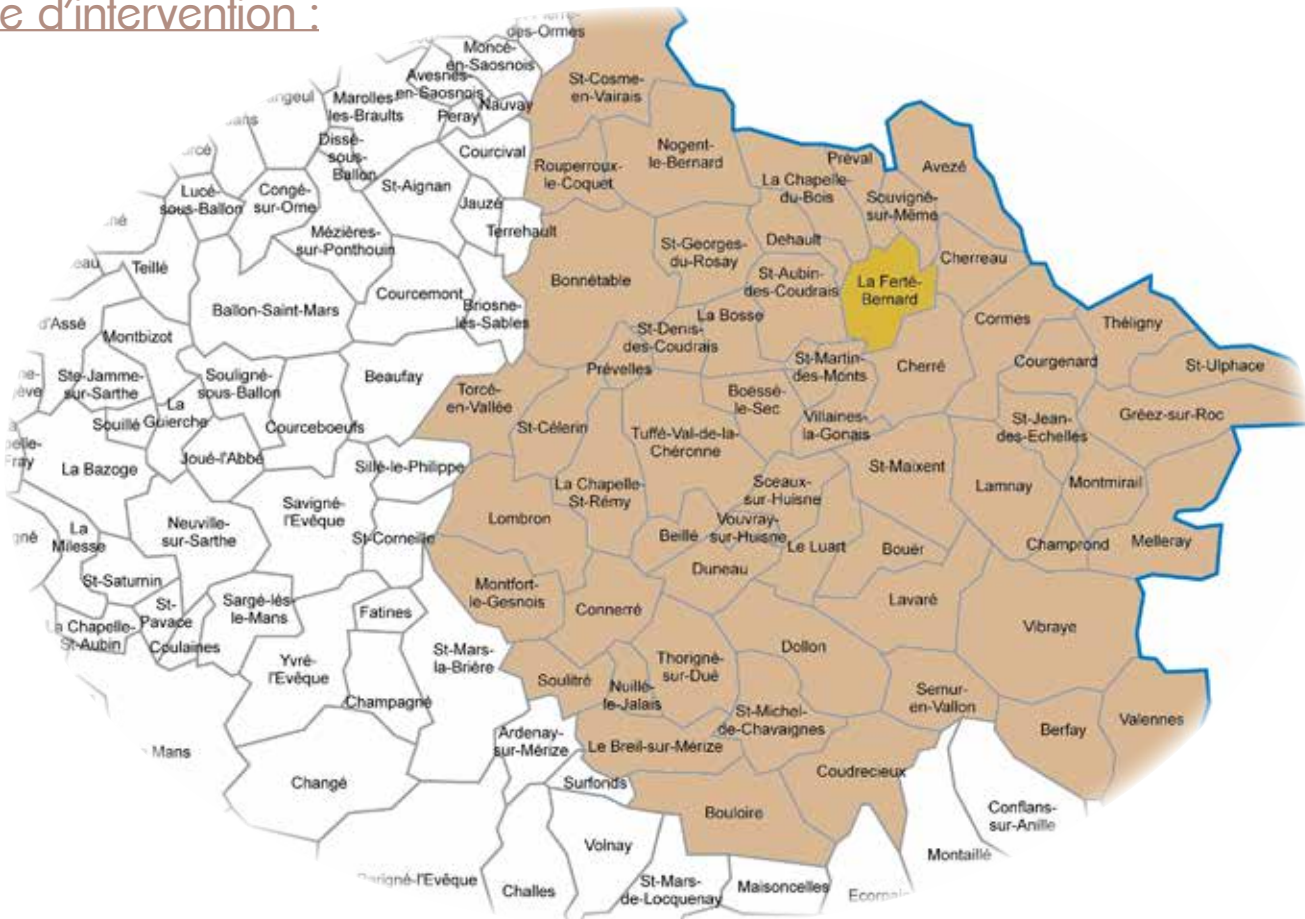
Plan d'accès :



Nous vous proposons :

- pour des prestations de confort des interventions du lundi au vendredi comprises entre 8h - 18h
- pour des prestations de maintien à domicile des interventions pouvant aller jusqu'à 7J/7 et de 7h30 à 21h.
- pour le portage de repas nous proposons des repas pour chacun des jours de la semaine, les livraisons ont lieu les mardis, jeudis et samedis.

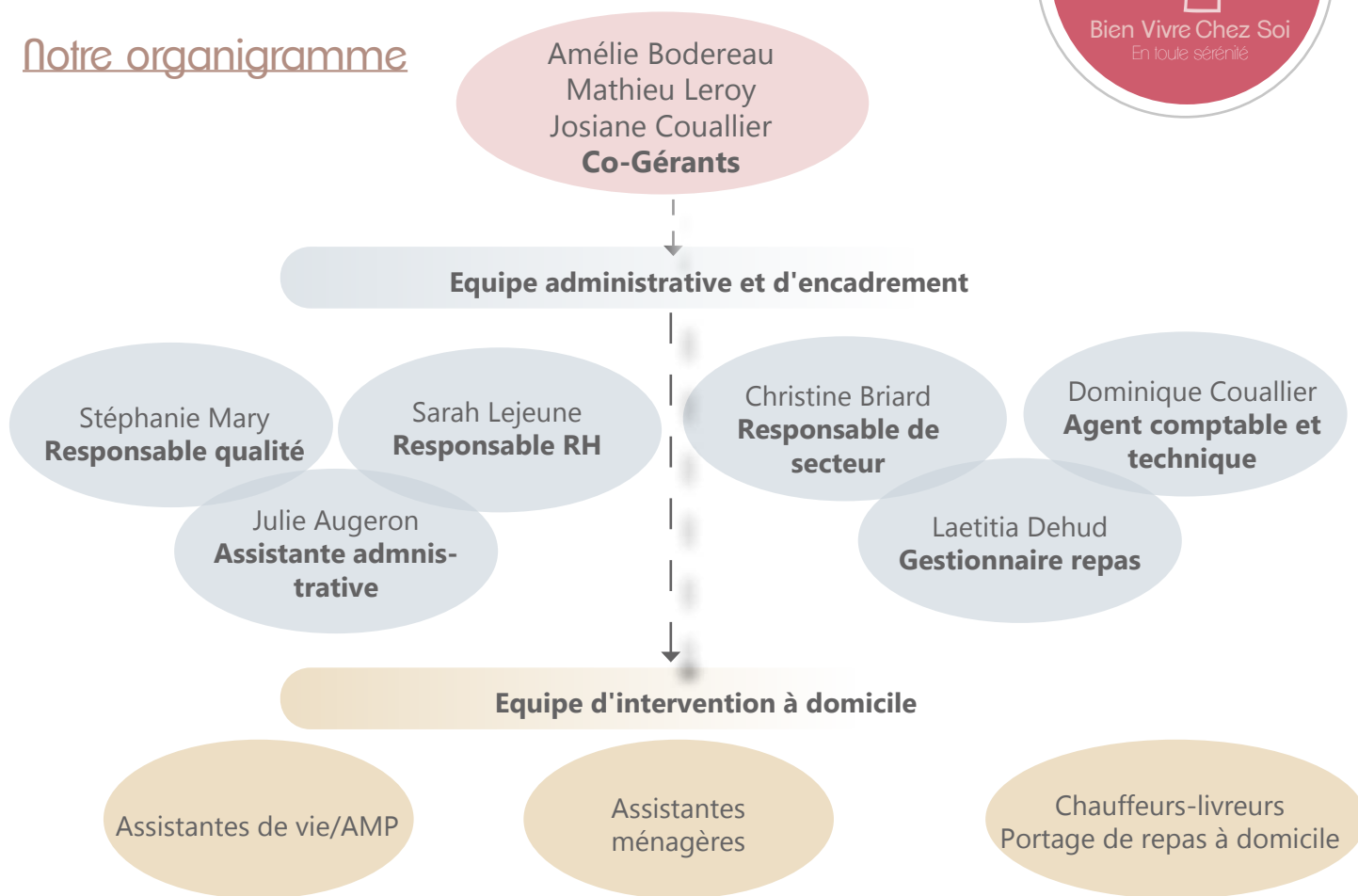
Zone d'intervention :



NOTRE STRUCTURE



Notre organigramme



Nos valeurs

PARTAGE

Notre objectif est de vous assurer une prestation de qualité rigoureusement conforme à vos besoins et vos souhaits. Pour cela, nous privilégions le travail « main dans la main » avec vous, vos proches, votre médecin, votre infirmière... c'est de ce partage omniprésent, d'expériences, de bonnes pratiques que nous tirons notre savoir-faire et que nous pouvons respecter notre engagement d'excellence !

PROFESSIONNALISME

Tous nos salariés passent par un processus de recrutement rigoureux permettant de valider leurs compétences professionnelles et leurs qualités relationnelles.

Tout salarié est accompagné, suivi, contrôlé tout au long de son parcours au sein de l'entreprise. Tout salarié bénéficie du plan de formation continue instauré dans l'entreprise.

NOS PRESTATIONS



Quel que soit votre niveau de dépendance, nous adaptons nos prestations à vos besoins afin de vous permettre de demeurer chez vous en toute sérénité et sécurité.



AIDE À
L'AUTONOMIE

AIDE
MÉNAGÈRE

PORTAGE
DE REPAS

ACCOMPAGNEMENT
VÉHICULÉ

TÉLÉ-
ASSISTANCE

Nos prestations sont assurées par des professionnels rigoureusement sélectionnés pour leurs qualités humaines, leur savoir-faire et leur savoir-être. Notre personnel intervient pour vous accompagner dans les gestes de la vie quotidienne.

Votre agence Bien Vivre Chez Soi vous propose les prestations suivantes :

Service « Aide à l'autonomie » :



- Aide au lever et au coucher
- Aide à l'habillage / au déshabillage
- Aide à la toilette / Aide à l'hygiène
- Aide à la prise des repas
- Aide aux transferts
- Garde de jour / garde de nuit
- Aide à la promenade
- Aide aux activités sociales et relationnelles (stimulation intellectuelle, jeux, lecture)

Important :

Nos assistant(e)s de vie ne sont pas habilité(e)s à effectuer chez vous des activités relevant de professionnels de soins notamment : les actes de soins médicaux, les toilettes médicalisées, la préparation des médicaments).

Service « Aide ménagère » :



Important :

Nos assistant(e)s ménagère(s) ne sont pas habilité(e)s à effectuer chez vous des activités relevant de professionnels du nettoyage notamment : le lessivage des murs, travaux en hauteur, désencombrement des caves/sous-sols.

- Entretien et hygiène du domicile (dépoussiérage, nettoyage, vaisselle, vitres...),
- Entretien et hygiène du linge (lavage, repassage, rangement du linge)
- Aide aux courses courantes (pharmacie, alimentation)
- Préparation de repas

Service « Portage de repas » :



Nous livrons à votre domicile des repas pour chaque jour de la semaine. Diverses formules de menus vous sont proposées, assurant la diversité sur plusieurs semaines et garantissant votre équilibre nutritionnel.

Vous avez la possibilité de commander des menus adaptés à votre régime (diabétique, pauvre en sel, texture modifiée sous forme de crème, végétarien).

Le nombre de repas commandé par semaine n'est pas imposé.

Important :

Les repas sont cuisinés par un traiteur professionnel et livrés dans nos véhicules frigorifiques.

Service « Accompagnement véhiculé » :



L'accompagnements véhiculé c'est bien plus qu'un simple trajet !

C'est une aide complète avant, pendant et après. Nos intervenants prennent soin de préparer votre sortie. Ils vous accompagnent personnellement jusqu'au lieu de rendez-vous, peuvent rester à vos côtés si besoin, et vous raccompagnent ensuite à votre domicile.

Pour vous aider dans vos déplacements, nos intervenants peuvent vous accompagner à pied ou au moyen d'un véhicule. Que ce soit pour un rendez-vous médical, la visite d'un proche, un rendez-vous chez le coiffeur nos intervenants vous permettent d'appréhender tous vos déplacements en toute sécurité.

Service « Téléassistance » :



Nous vous proposons, via notre partenaire, une solution de téléassistance « dernière génération ». Il s'agit d'une solution autonome, efficace, rassurante et sans contraintes, installée par nos soins.

NOTRE MODE D'INTERVENTION



Pour votre confort et la qualité de notre service votre agence Bien Vivre Chez Soi intervient à votre domicile uniquement en mode : **PRESTATAIRE**

Que des avantages pour vous !



Le mode prestataire est la solution la plus simple pour vous. Nous sommes l'employeur de l'intervenant qui se déplace chez vous, vous n'avez donc pas à vous occuper de la gestion administrative des intervenants (contrat, formation, gestion RH, paie).



En tant qu'employeur, nous sommes responsables du bon déroulement de la prestation. Plusieurs fois par an, nous organisons des visites de contrôle à votre domicile afin de vérifier la qualité des prestations.



Nous contrôlons les plages d'intervention de notre personnel au moyen d'un système de télégestion (appels gratuits depuis votre ligne fixe ou mobile).



Nous mettons en place à votre domicile un cahier de liaison permettant de garantir une bonne transmission des informations et une meilleure coordination des interventions avec vous-même, vos proches et/ou d'autres professionnels (médecin, infirmier(e), kiné...).



Nous établissons chaque fin de mois, une facture détaillée des prestations réalisées.



Nous adressons chaque année une attestation fiscale pour vous permettre de déclarer les montants que vous avez payés sur l'année et vous permettre de bénéficier des avantages fiscaux liés aux services à la personne (limites et conditions fixées par l'article 199 sexdecies du code général des impôts).



Nous désignons pour vous un encadrant référent :

- Il se déplace chez vous pour évaluer vos besoins et mettre en place l'aide que vous souhaitez.
- Notre équipe valide, au terme du premier mois, que le service rendu correspond bien à vos attentes.
- Notre équipe établit le planning des intervenants.
- Notre équipe veille, par des contacts réguliers, à la qualité du service qui vous est fourni.
- Notre équipe réadapte les prestations en fonction de l'évolution de vos besoins.

LA MISE EN PLACE DE NOS PRESTATIONS



1- Evaluation personnalisée de vos besoins

2- Le personnel encadrant établit un plan d'aide personnalisé en tenant compte de tous les éléments collectés. Il personnalise les interventions futures en tenant compte de vos besoins. Il collabore également le cas échéant avec les autres intervenants médico-sociaux en lien avec vous. Il vous oriente et vous accompagne dans les dispositifs d'aides ou de financement des prestations.

1- Par téléphone ou à votre domicile, le personnel encadrant prend en compte votre demande et évalue avec vous vos besoins (nature de l'aide, tâches à réaliser, typologie du logement, horaires souhaités). Ce rendez-vous permet de prendre en compte vos habitudes de vie et des consignes de sécurité à appliquer aux intervenants (utilisation des clés, personne à prévenir, etc.).

2- Etablissement du plan d'intervention personnalisé

3- Validation du devis/contrat

4- Afin d'assurer une prestation de qualité les intervenants reçoivent par voie numérique :

- une fiche de mission reprenant les tâches à effectuer à votre domicile.
- un planning prévisionnel des interventions.
- un cahier de liaison est complété à chaque intervention.

3- Suite au rendez-vous à domicile, vous recevez une offre de service personnalisée et complète comprenant :

- un devis gratuit (nature des interventions, leurs fréquences, les horaires, etc.)
- un contrat de prestations de service

4- Démarrage des prestations

NOTRE FONCTIONNEMENT



LA CONTINUITÉ DE NOTRE SERVICE

Pour les prestations d'aide à l'autonomie, nous sommes susceptibles d'intervenir chez vous du lundi au dimanche, de jour comme de nuit, toute l'année même les jours fériés.

En cas d'absence prévue ou imprévue, en semaine, en week-end/jour férié, en période de vacances, une procédure de continuité du service est mise en œuvre de manière à remplacer l'intervenant absent.

Nous avons mis en place une astreinte afin de toujours rester joignable et pouvoir traiter l'urgence. N° d'astreinte : **02 43 71 92 88**

Chaque intervenant est tenu de prévenir immédiatement l'agence en cas de retard, d'absence, ou autre problème.

Pour les remplacements d'urgence, sans délai, l'agence vous prévient par téléphone et met en place une solution de remplacement.

Pour un remplacement prévisible, tel que des congés, vous êtes prévenu par un encadrant du remplacement de votre intervenant habituel.

En cas de nécessité, nous pouvons mobiliser rapidement un intervenant remplaçant. Dans le cas extrême où l'on ne peut pas fournir d'assistante de vie, l'agence pourra faire appel à une autre structure agréée ou autorisée du secteur.

Quelle que soit la situation, le remplaçant est reconnaissable par la carte professionnelle (dématérialisée) où est inscrit son nom et son appartenance à la société. Le personnel encadrant l'aura préalablement informé des tâches à réaliser à votre domicile. Il complète le cahier de liaison pour mieux coordonner ses prestations.

L'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOS SERVICES

Notre engagement est de vous aider dans la réalisation des tâches de la vie quotidienne et de tout mettre en œuvre pour que la prestation à votre domicile améliore vos conditions de vie. Nous sommes inscrits dans une démarche d'amélioration continue de la qualité à ce titre nous avons besoin de votre avis :

- Vous recevrez plusieurs fois par an la visite de votre encadrant référent. C'est pour vous l'occasion de lui faire part de vos remarques.
- Chaque année, vous recevrez une enquête de satisfaction. Les résultats de ces questionnaires permettront d'améliorer nos services, par la mise en place d'actions correctives adaptées.

Le résultat de l'enquête de satisfaction vous sera envoyé par l'équipe.

NOTRE FONCTIONNEMENT

Une question, un doute... N'hésitez pas, appelez notre équipe, elle se charge de répondre à vos questions et de traiter votre demande dans les plus brefs délais.



Gestion des plaintes et des réclamations : Nous avons mis en place un QR code sur le planning plastifié afin de nous envoyer un avis ou une réclamation.

Recours possibles en cas de litige : En cas de conflit non résolu au sein de l'agence, vous pouvez également faire appel à une personne qualifiée (Article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles) que vous choisirez sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental. Cette liste, si elle existe sera jointe à ce livret.

Service de Médiation à la consommation: Conformément aux articles L612-1 à L.612-5 du Code de la consommation, vous pouvez également faire appel à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de votre litige. Notre société adhère au service de médiation suivant : ANM Conso 2, rue de Colmar 94300 Vincennes contact@anm-conso.com. Saisine de l'organisme de médiation par internet ou par courrier postal. 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00.

Déclaration CNIL : Conformément à la loi "Informatiques et Libertés du 6 janvier 1978", vous bénéficiez d'un droit d'accès aux informations de votre dossier et de rectification des informations ; dans ce cas, merci de vous adresser au responsable de l'agence.

Personne de confiance : Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole. Vous retrouverez en annexe de ce livret la notice explicative sur la personne de confiance.

PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

Prévention et lutte contre la maltraitance : Les intervenants de Bien Vivre Chez Soi veillent au respect de la personne et de sa dignité. À l'occasion de leur recrutement et de leur parcours dans l'entreprise, ils sont sensibilisés et formés à la bientraitance, à la prévention de la maltraitance. Ils sont accompagnés dans leur pratique professionnelle afin de laisser place à l'écoute et au soutien. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant rédige une fiche de signalement qu'il remet à son responsable à l'agence. Celui-ci effectuera les démarches nécessaires auprès des services compétents. En dernier recours et en cas de danger imminent, un signalement au procureur de la République sera fait par la direction. En juin 2025, lors de notre réunion institutionnelle nous avons travaillé avec l'ensemble des salariés sur la définition de la bientraitance. Vous trouverez cette fiche en annexe. Intervenant, bénéficiaire, entourage peuvent obtenir conseil auprès des organismes de lutte et de prévention de la maltraitance ci-dessous :

Composer le numéro national 3133

Gestion des situations d'urgence : Aux heures d'interventions prévues, Bien Vivre Chez Soi se réserve la possibilité de faire intervenir les pompiers en cas de porte close et si personne ne répond aux tentatives d'accès au domicile (sonnette, appels ...). Vous devez nous prévenir en cas d'absence ou d'hospitalisation.

En cas d'urgence médicale constatée par une intervenante, Bien Vivre Chez Soi se réserve la possibilité de faire appel à votre médecin traitant, à son remplaçant ou au médecin du SAMU (SAMU : 15 / POMPIER : 18).



NOS TARIFS EN VIGUEUR SONT
JOINTS EN ANNEXE DE CE LIVRET.

LES FINANCEMENTS POSSIBLES



De nombreux dispositifs existent pour vous aider financièrement. Notre équipe vous informe et vous accompagne dans vos démarches auprès des différents organismes.

L'APA

Allocation personnalisée d'autonomie

Où se procurer un dossier de demande d'APA :

+ de renseignements
dans votre agence Bien Vivre Chez Soi

ou directement auprès du
CONSEIL DEPARTEMENTAL
Annexe de la Croix de Pierre (Bât A)
2 rue des Maillets - 72072 LE MANS Cedex 9

Téléphone : 02 43 54 72 72

L'APA est accordée par le conseil départemental. Elle est attribuée aux personnes de plus de 60 ans selon des critères d'autonomie et de revenus. Elle est non récupérable sur succession.

L'évaluation du niveau de perte d'autonomie est réalisée par l'équipe médico-sociale du secteur (grille AGGIR). Seuls les GIR 1 à 4 relèvent de l'APA.

Si les ressources dépassent un certain plafond, un ticket modérateur reste à la charge du bénéficiaire.

LA PCH

Prestation de Compensation du Handicap

Où se procurer un dossier de demande de PCH :

+ de renseignements
dans votre agence Bien Vivre Chez Soi

ou directement auprès de
la MDPH
11 Rue de Pied Sec, 72019 Le Mans

Téléphone : 0 800 52 62 72

La PCH vise à permettre à la personne en situation de handicap de faire face aux conséquences de sa situation dans sa vie quotidienne, en prenant en compte ses besoins, ses attentes et son projet de vie. La PCH peut financer : l'aide humaine, l'aide technique, l'aménagement du logement, l'aménagement du véhicule et les surcoûts liés au transport, les aides-animalières, des aides spécifiques / exceptionnelles.

LE PAP

Plan d'Action Personnalisé

Le PAP est un dispositif de conseil, d'aide financière et matérielle mis en place par les caisses de retraite de base. Il est destiné aux retraités qui sont encore autonomes, mais qui ressentent le besoin d'être aidés à leur domicile en raison de leur état de santé, de leur isolement ou encore des conditions de vie dans leur logement.

Où se procurer un dossier de demande de PAP :

CARSAT

Pour tout renseignement sur les aides CARSAT, le CLIC de votre secteur vous accompagne et constitue avec vous votre dossier. Vous retrouverez les adresses des différents CLIC à la page suivante paragraphe contacts utiles.

LES FINANCEMENTS POSSIBLES



CAISSES DE RETRAITE COMPLEMENTAIRE, MUTUELLES, ET LES ASSURANCES

Selon votre contrat et les garanties souscrites, il est possible d'obtenir une aide financière pour financer des heures d'aide à domicile.

Pour plus de renseignements, appelez directement votre organisme.

DOMISERVE - Sortir + :

Si vous relevez des caisses de retraite complémentaires AGIRC ou ARRCO, vous pouvez bénéficier de CESU pour des prestations d'accompagnement véhiculé. Tél : 0 971 090 971

AVANTAGES FISCAUX SPECIFIQUES AUX SERVICES A LA PERSONNE

Selon l'article L. 7233-2 du Code du travail, les activités de services à la personne (définis aux articles L. 7231-1 et D. 7231-1 du code du travail), rendus aux personnes physiques par une association ou une entreprise déclarée, ouvre droit au crédit d'impôt prévu par l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

En faisant appel à nos services, vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt égal à 50% des dépenses que vous avez engagées dans l'année au titre des services à la personne.

Attention : Si vous ne remplissez pas les critères d'éligibilité pour prétendre au crédit d'impôt, dans ce cas, vous ne devez ni utiliser l'attestation fiscale qui pourrait vous être remise à l'issue de l'année écoulée, ni demander de crédit d'impôts lors de votre déclaration annuelle de revenus. Dans le cas contraire, vous vous exposez à des redressements fiscaux avec pénalités et/ou amendes.

Pour vous permettre de bénéficier de cet avantage fiscal votre agence vous fera parvenir chaque année une attestation fiscale, à tenir à disposition des services compétents.

LA NATURE DU PAIEMENT :

- Les paiements en espèces n'ouvrent pas droit à l'avantage fiscal « Service à la personne ».
- Seules les sommes réellement acquittées au cours de l'année seront inscrites sur l'attestation fiscale de l'année. (Une facture réglée le 15 janvier 2021 sera comptabilisée sur l'attestation fiscale au titre de l'année 2022. De même une facture non soldée ne figurera pas sur l'attestation fiscale établie par notre service.)
- Seules les sommes que vous supportez de la manière effective sont éligibles à l'avantage fiscal. Ainsi, vous ne devez pas prendre en compte dans le calcul de votre avantage fiscal (et devez en conséquence exclure des montants déclarés aux impôts) :
- Les aides dont vous avez bénéficié dans le cadre de CESU préfinancés : seule la partie que vous financez effectivement sur les CESU ouvre droit à avantage fiscal ;
- Toute aide que vous percevez directement des organismes publics ou privés tels que la Caisse d'Allocation Familiales (CAF) et le Conseil Départemental en vue d'aider au bénéfice de prestations à domicile (tels que l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) par exemple).

LE LIEU D'EXECUTION DE LA PRESTATION :

Sont éligibles à l'avantage fiscal, les dépenses supportées au titre de services rendus à la résidence privative (principale ou secondaire), située en France, du contribuable ou, sous certaines conditions, d'un de ses ascendants.

Un contribuable ne peut pas bénéficier de l'avantage fiscal à raison de sa quote-part de charges de copropriété correspondant aux rémunérations versées à des salariés employés par le syndicat des copropriétaires (concierges ou gardiens par exemple) pour l'entretien ou la fourniture de services dans les parties communes de l'immeuble (cette règle prévaut également pour les parties communes des résidences-services).

En aucun cas le crédit d'impôt présenté ne peut être utilisé pour des prestations effectuées pour une société ou une personne morale quelconque (syndicat de copropriété, cabinet médical...).

LA NOTION D'OFFRE GLOBALE POUR CERTAINES PRESTATIONS :

L'avantage fiscal s'applique aux prestations mentionnées à l'article D. 7231-1 du code du travail réalisées à l'extérieur du domicile, dès lors qu'elles sont comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile. Ainsi, l'aide à la mobilité et le transport des personnes ayant des difficultés de déplacement figure au nombre des activités de services à la personne à l'extérieur du domicile mentionnées au I de l'article D. 7231-1 du code du travail. Il en résulte que la prestation de transport proposée dans le cadre d'une offre globale de services est éligible à l'avantage fiscal lorsque le contribuable recourt à une prestation éligible effectuée à son domicile dont la prestation de transport constitue l'accessoire. Il en est de même pour l'activité de livraison de repas à domicile.

LE MONTANT MAXIMUM DU CRÉDIT D'IMPÔT :

Les dépenses de services à la personne sont retenues, pour leur montant effectivement supporté, dans la limite de 12 000 €/an soit un avantage fiscal maximal de 6 000 €/an. Il s'applique pour tous les services à la personne dont vous bénéficiez, y compris ceux délivrés par notre agence.

La limite de 12 000 € de dépenses est majorée de 1 500 € par enfant à charge et au titre de chacun des membres du foyer fiscal âgé de plus de soixante-cinq ans. La majoration s'applique également aux ascendants remplissant les conditions d'attribution de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) lorsque ce dernier est âgé de plus de 65 ans. Le montant de 1 500 € est divisé par deux pour les enfants réputés à charge égale de l'un et l'autre de leurs parents. La limite de 12 000 € augmentée de ces majorations ne peut excéder 15 000 €. Pour les personnes invalides obligées de faire appel à l'assistance d'une tierce personne et les contribuables ayant à charge une personne invalide de 3^e catégorie ou un enfant donnant droit au complément d'allocation d'éducation de l'enfant handicapé, le plafond des dépenses déductibles est fixé à 20 000 € (soit une réduction ou un crédit d'impôt maximal de 10 000 €).

Certaines activités de services à la personne sont soumises à un plafond différent :

- Prestations de petit bricolage dites « homme toutes mains » : 500 € de plafond annuel par foyer fiscal (soit un avantage fiscal maximum de 250 €) ;
- Petits travaux de jardinage : 5 000 € de plafond annuel de dépenses par foyer fiscal (soit un avantage fiscal maximum de 2 500 €).

Les dépenses faites au titre de ces activités viennent diminuer d'autant le plafond global de 12 000 € de dépenses pour les services à la personne.

Exemple : une dépense de 5 000 € en jardinage ne permettra de prétendre à un crédit d'impôt au titre d'autres services à la personne (comme le ménage ou la garde d'enfants par exemple) que dans la limite de 7 000 € de dépenses si le plafond global de dépenses est de 12 000 €.

Enfin, il faut prendre en compte un plafond global de 10 000 € pour le bénéfice de toutes niches fiscales confondues (prestations de services à la personne et toute autre réduction ou crédit d'impôt).

Le crédit d'impôt présente l'avantage, par rapport à une simple réduction d'impôt, de bénéficier intégralement aux contribuables, même s'ils ne sont pas imposables ou si le montant de leur impôt est inférieur au crédit d'impôt auquel ils ont droit. En effet, si le crédit d'impôt excède l'impôt dû, l'excédent est restitué au contribuable.

Important : La législation fiscale est susceptible de modifications à tout moment, il est important de vous renseigner sur les évolutions en la matière avant de compléter votre déclaration d'impôt sur le revenu. N'hésitez pas à consulter votre Centre des Impôts pour savoir si vous pouvez ou non bénéficier d'un éventuel avantage fiscal.

DISPOSITIF « AVANCE IMMEDIATE »



Depuis juillet 2022 l'Urssaf met en place le service Avance immédiate qui vous permet de déduire immédiatement votre crédit d'impôt du montant que nous vous facturons pour les prestations réalisées à votre domicile. Il s'agit d'un service optionnel, gratuit et dématérialisé.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Une fois que nous vous avons inscrit, vous disposez d'un compte sur le site **particulier.urssaf.fr**. Celui-ci vous permet de consulter les demandes de paiement reçues et de suivre votre consommation de crédit d'impôt. La demande de paiement vous indique :

- Le montant total dû pour les prestations réalisées à votre domicile ;
- Le montant du crédit d'impôt auquel vous avez droit ;
- Le montant de votre reste à charge après déduction du crédit d'impôt (montant total – crédit d'impôt).

Concrètement, avec ce service, c'est l'Urssaf qui prélève le montant du reste à charge sur votre compte bancaire. Ensuite, l'Urssaf nous verse la totalité de la prestation.

Nous vous proposons de bénéficier de ce nouveau service, si vous remplissez les conditions d'éligibilité suivantes :

- Un numéro fiscal est associé à votre état civil ;
- Vous avez déjà effectué au moins une déclaration de revenus.
- Posséder une adresse sur le territoire français ;
- Être à jour des obligations de déclaration et de paiements au titre de l'impôt sur le revenu, ainsi que des cotisations sociales ;
- Ne pas bénéficier d'une des prises en charge financière citées ci-après : allocation personnalisée d'autonomie, prestation de compensation du handicap, titres spéciaux de paiement.

Une fois activé le service ne sera disponible que le mois suivant. Exemple : Vous nous renvoyez le formulaire le 05/09 et vous faites votre activation du service sur l'URSSAF le 15 septembre, nous commencerons à échanger vos factures avec l'URSSAF à compter de la facturation d'octobre.

Pour adhérer au service merci de compléter et nous retourner le formulaire prévu à cet effet.

Si vous souhaitez plus de précisions sur le service, merci de nous contacter par téléphone ou mail.

En savoir plus sur le crédit d'impôt rendez-vous sur : **www.impots.gouv.fr/portail/particulier/emploi-domicile**.

L'Avance immédiate : comment ça marche ?





SSIAD La Ferté Bernard
Téléphone : 02 43 60 72 75

Plateforme de répit pour les aidants :
La Maison Myosotis
13 rue de Flore - 72000 Le Mans
Téléphone : 02 43 76 85 04

SARTH'ÉCOUTE 7J/7 DE 8H À 22H
02 52 84 84 84

écoute aux aidants, orientation, le conseil, l'accompagnement vers les dispositifs existants

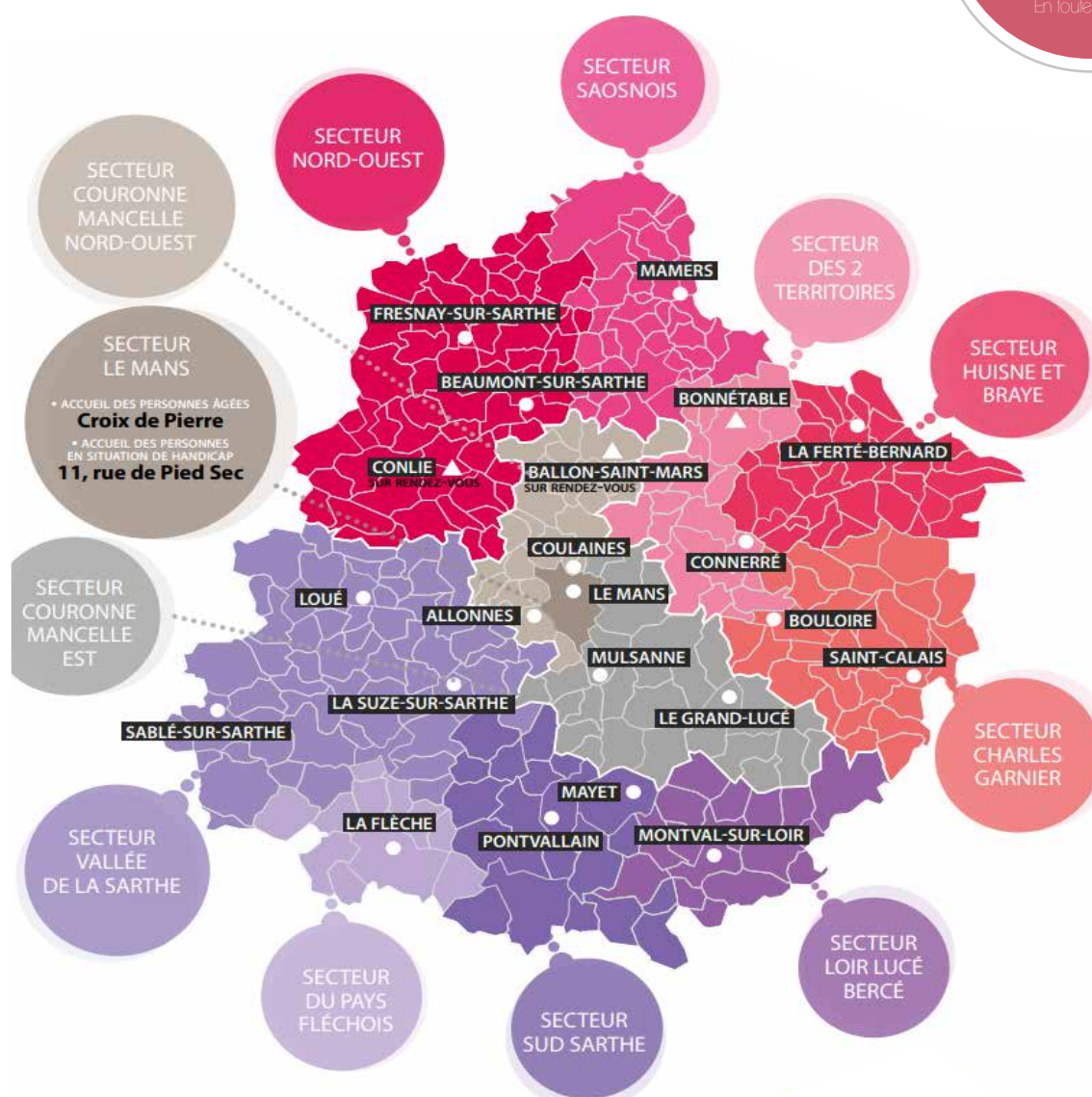
SARTHE AUTONOMIE

UN LIEU À DISPOSITION DES PERSONNES ÂGÉES ET HANDICAPÉES

- De les ACCUEILLIR, les INFORMER et les SOUTENIR dans les démarches de la vie quotidienne (à domicile ou en établissement), de la scolarisation ou de l'insertion professionnelle ;
- D'ETUDIER de manière globale l'ouverture et l'attribution de l'ensemble des droits et prestations pour les personnes en situation de handicap ou âgées ;
- De FAVORISER l'accompagnement personnalisé de proximité par :
Un accueil sur 22 sites répartis sur l'ensemble du territoire départemental,
Une évaluation médico-sociale individualisée des besoins en tenant compte des projets des usagers,
Un appui administratif pour la complétude des formulaires de demandes de prestations et droits dans le cadre de la compensation des incapacités,
Un accompagnement et un suivi dans la mise en œuvre des prestations et droits accordés,
Un accompagnement à l'inscription en établissement pour personnes âgées (EHPAD) via le logiciel « Via trajectoire Grand Age),
- De les ACCOMPAGNER par la mise en place d'actions de prévention sur les territoires et de lutter contre l'isolement et la solitude.

Pour tous renseignements sur Sarthe Autonomie :
un numéro unique : 0 800 52 62 72
ou rendez-vous sur www.sarthe.fr
- Annexe de la Croix de Pierre - 2, rue des Maillets - 72000 Le Mans
sartheautonomie@sarthe.fr

CONTACTS UTILES



Secteur Charles Garnier

→ Saint-Calais

17, rue Fernand Poignant
72120 Saint-Calais

Tél. : 02 43 35 91 16

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h
et de 14h à 17h / Fermeture au public le
mardi et jeudi après-midi

→ Bouloire

3, rue du Collège 72440 Bouloire
Tél. : 02 43 63 30 35

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h
et de 14h à 17h / Fermeture au public le
mardi et jeudi après-midi

Secteur des 2 Territoires

→ Connerré

20, place Albert Lhuissier
72160 Connerré

Tél. : 02 43 89 50 29

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à
12h et de 14h à 17h / Fermeture au
public le mardi et jeudi après-midi

→ Bonnétable

Centre intercommunal
8, rue Mazagran 72110 Bonnétable
Tél. : 02 43 29 00 01

Ouvert lundi, mardi et jeudi de 9h à
12h30 et de 14h à 18h / Mercredi de
9h à 12h et 14h à 18h
Vendredi de 9h à 12h30 et 14h à 16h

Secteur du Saosnois

→ Mamers

Maison du Département 1, place de la
République 72600 Mamers

Tél. : 02 43 31 13 20

Ouvert lundi, mardi, jeudi et vendredi
de 9h à 12h et de 14h à 17h
Fermeture le mercredi

Secteur Huisne et Bray

→ La Ferté-Bernard

15, rue Denfert-Rochereau
72400 La Ferté-Bernard

Tél. : 02 43 60 79 30

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à
12h et de 14h à 17h
Fermeture au public le mardi et jeudi
après-midi

CHARTRE QUALITE



Bien Vivre Chez Soi s'appuie sur deux valeurs fortes, chères à l'esprit des fondateurs de la marque : la notion de Partage et le sens du professionnalisme. Si l'objectif de notre enseigne est d'assurer aux clients qui nous font confiance, une prestation de qualité rigoureusement conforme à leurs besoins, il était indispensable pour Bien Vivre Chez Soi de travailler main dans la main avec l'ensemble des acteurs du domicile.



AIDE À
L'AUTONOMIE



AIDE
MÉNAGÈRE



PORTAGE
DE REPAS



ACCOMPAGNEMENT
VEHICULE



TÉLÉ-
ASSISTANCE

Le partage, d'expériences, de bonnes pratiques, est omniprésent :

- o entre vous-même et votre intervenante
- o entre votre intervenante et le personnel de l'agence
- o entre le personnel et votre entourage
- o entre le personnel et les professionnels qui vous entourent

C'est de cette volonté de partager que notre enseigne tire son savoir-faire et que nous pouvons respecter notre engagement d'excellence.

À CE TITRE NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- o Offrir un accueil de qualité : proximité, disponibilité, écoute et confiance.
- o Communiquer de façon transparente sur notre offre de service et nos prix
- o Évaluer à domicile les besoins de la personne aidée
- o Orienter la personne aidée vers les services les plus adaptés à ses besoins
- o Informer la personne aidée sur les dispositifs locaux de prise en charge de la dépendance
- o Proposer un plan d'intervention personnalisé en adéquation avec le projet de vie de la personne aidée et les préconisations des partenaires médico-sociaux
- o Positionner la personne aidée et son entourage au cœur de la prise en charge
- o Mettre en place des prestations rapidement pour faire face aux situations d'urgence
- o Collaborer avec les acteurs locaux du maintien à domicile, du handicap et de la dépendance
- o Recruter des professionnels de l'aide à domicile formé et expérimenté possédant de fortes qualités humaines et relationnelles
- o Encadrer, soutenir et former le personnel
- o Respecter les engagements contractuels : fréquence, horaires, tâches à accomplir
- o Pourvoir au remplacement du personnel absent afin d'assurer la continuité des prestations y compris les weekends et jours fériés
- o Respecter le cadre de vie, l'intimité, les choix de vie de la personne aidée
- o Vérifier et adapter les prestations à l'évolution des besoins de la personne aidée
- o Veiller à la satisfaction permanente de nos clients
- o Conduire une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services

CHARTRE ETHIQUE



Bien Vivre Chez Soi a pour vocation le maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie, quel que soit l'origine ou le degré de cette perte d'autonomie : âge, handicap, maladie ou accident. Nos missions sont accomplies avec un sens profond du respect et une volonté de lutter contre tout acte de discrimination à l'égard notamment de l'origine culturelle ou sociale, orientation sexuelle ou politique...

Chacun des membres de Bien Vivre Chez Soi : responsables, employés, intervenants s'engagent à appliquer les règles éthiques et fonctionnelles décrites ci-dessous :



AIDE À
L'AUTONOMIE



AIDE
MÉNAGÈRE



PORTAGE
DE REPAS



ACCOMPAGNEMENT
VEHICULE



TÉLÉ-
ASSISTANCE

UNE ATTITUDE GÉNÉRALE DE RESPECT :

Faire preuve d'amabilité, de courtoisie, de patience et de professionnalisme à l'égard de la personne aidée.

Respecter les choix de vie, l'intimité, l'intégrité, la dignité de la personne aidée et de son entourage.

Être à l'écoute et tenir compte des besoins de la personne aidée.

Rester discret et garantir la confidentialité des informations ; les données et événements survenus au domicile du bénéficiaire ne doivent pas être divulgués, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance. De même, lors de ses échanges avec les personnes aidées, le personnel restera discret sur sa vie personnelle.

S'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux.

Porter une tenue correcte et propre lors des prestations, adopter une hygiène corporelle irréprochable dans un souci de respect de la personne aidée. Les aides à domicile doivent se munir de gants de travail, d'une blouse et d'un badge.

Il est formellement interdit :

De recevoir des bénéficiaires, cadeau, gratification quel que soit la forme, d'avoir procuration sur ses comptes bancaires, de lui emprunter de l'argent ou encore de prendre tout objet lui appartenant. L'interdiction porte également sur toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation et tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

De pratiquer un acte relevant des soins et donc des professionnels médicaux ou paramédicaux sur la personne aidée.

D'utiliser les biens de la personne aidée à des fins personnelles (notamment les téléphones/ordinateurs...) ou encore d'utiliser son téléphone portable à des fins personnelles pendant les heures d'intervention.

De communiquer le numéro de téléphone ou encore de confier les clés/code d'accès du bénéficiaire à un tiers.

De fumer ou de consommer des boissons alcoolisées pendant son temps de travail ni débiter celui-ci dans un état d'ébriété même léger.

De recevoir des amis ou de membres de sa famille au domicile des clients.

Il est demandé aux bénéficiaires et à leur entourage d'avoir la même attitude de respect envers nos intervenants à domicile. Notre personnel ne peut intervenir pour des missions hors champ de leurs compétences et/ou non prévues sur leur fiche de poste.

UNE INTERVENTION « INDIVIDUALISÉE » :

Bien Vivre Chez Soi s'engage à mettre en place des prestations à domicile en adéquation avec les besoins et les attentes de la personne aidée. Bien Vivre Chez Soi s'engage également à traiter tout dysfonctionnement/ réclamation afin d'améliorer continuellement la qualité de ses services.

Pour cela, le personnel de Bien Vivre Chez Soi s'engage à :

Évaluer et réévaluer régulièrement les besoins de la personne aidée

Élaborer une proposition d'intervention individualisée, validée par un devis et un contrat de prestation personnalisés.

Coordonner les interventions avec l'ensemble des acteurs du domicile (Famille, Infirmière, kinésithérapeute, financeur ...)

Mesurer la satisfaction des personnes aidées (enquête 1er contact, enquête annuelle, visite de contrôle des interventions...)

UNE RELATION TRIANGULAIRE :

Bien Vivre Chez Soi place le bénéficiaire au centre de la relation qui le lie avec son équipe d'intervenant(e)s et le référent nommé par l'agence.

Pour cela, le personnel de Bien Vivre Chez Soi s'engage à :

Veiller à la ponctualité et au respect du planning d'intervention. Aucune modification de planning ne devra avoir lieu sans accord préalable du responsable d'agence.

Informier immédiatement l'agence de tout problème matériel (casse, panne...) ou humain (incident, chute, dégradation de l'état de santé...) survenu lors d'une prestation.

Prévenir immédiatement l'agence de toutes circonstances ayant pour effet d'interrompre ou d'empêcher l'intervention ou de provoquer de nouvelles dispositions (absence, refus de recevoir, hospitalisation du bénéficiaire).

Compléter et vérifier systématiquement le cahier de liaison : le cahier de liaison consigne les observations nécessaires aux interventions. Il est mis en place au domicile des bénéficiaires afin d'assurer un suivi qualitatif et permettre, par ce biais, une mise en relation des différents intervenants (médecin, équipe de soins, la famille, aide à domicile...).

Informier le bénéficiaire du libre accès aux informations contenues dans son dossier

Prévenir les services d'urgence (pompiers, médecins, SAMU) et l'entreprise dans les plus brefs délais si le client rencontre des problèmes de santé.

Se conformer à la procédure « de signalement » mise en place en cas de maltraitance ou d'éventuelles pratiques abusives, les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dont elles sont témoins dans l'exercice de leur fonction bénéficient de mesures de protection légales. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera son supérieur hiérarchique qui fera une démarche auprès des autorités compétentes conformément aux procédures en cours dans l'entreprise.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE



La loi N°2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

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 en 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 ECLAIRÉ 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 oeuvre 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 A 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 A 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 A 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 PREVENTION 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 A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A 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 A 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.



Extrait du code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) :

Article L116-1

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en oeuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1.

Article L116-2

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

Article L311-3

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- 1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- 2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- 3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- 4° La confidentialité des informations la concernant ;
- 5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- 6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- 7° 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.

Article L313-24

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.



La Bientraitance

L'action de prendre soin d'une personne âgée ou handicapée comme on souhaiterait être traité. C'est s'adapter à chaque personne selon la pathologie, la culture, le caractère, l'environnement, l'âge... Se préserver du jugement pour être dans le respect de la personne, de sa vie privée, de son vécu. Accompagner dans ses décisions et dans ses choix. Arriver avec la bonne humeur, le sourire et suffisamment de disponibilité pour répondre aux besoins de la personne aidée. La ponctualité et la politesse favorise une relation d'aide basée sur la bienveillance. Notre posture d'écoute doit valoriser l'autonomie et l'estime de soi de la personne malgré les difficultés.

ANNEXE - ARRÊTÉ DE NOMINATION DES PERSONNES QUALIFIÉES



Agence Régionale de Santé
Des Pays de la Loire



Préfecture
de la Sarthe



Département
de la Sarthe

N° arrêté ARS : ARS-PDL-DG/2025-038

N° arrêté Préfecture : DCPPAT 2025-0359

N° arrêté Département : 25/7045 du 29 DEC. 2025

Objet : Arrêté portant nomination des personnes qualifiées pouvant intervenir dans les Établissements et services sociaux et médico-sociaux, ou auprès des accueillants familiaux pour le département de la Sarthe.

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE L'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ DES PAYS DE LA LOIRE

LE PRÉFET DE LA SARTHE

LE PRÉSIDENT DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA SARTHE

VU le code de l'Action Sociale et des Familles, notamment les articles L311-5, L 312-5, R 311-1, R 311-2 et suivants ;

VU la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement ;

VU les propositions de Monsieur le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire ;

VU les propositions de Monsieur le Préfet de la Sarthe ;

VU les propositions de Monsieur le Président du Conseil Départemental ;

VU l'accord des personnes qualifiées proposées ;

SUR proposition de Monsieur le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire, de Monsieur le Secrétaire Général de la Préfecture de la Sarthe et de Monsieur le Directeur Général des Services Départementaux ;

AURONT

Article 1^{er} : Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, ou accueillie en accueil familial, ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit dans la liste arrêtée à l'article 2.

ARS Pays de la Loire
17 Boulevard Gaston Doumergue
44262 NANTES cedex 2
www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr

Préfecture de la Sarthe
Place Aristide Briand
72100 LE MANS
<http://www.sarthe.gouv.fr>

Conseil Départemental de la Sarthe
Place Aristide Briand
72000 LE MANS
www.sarthe.fr

ANNEXE - ARRÊTÉ DE NOMINATION DES PERSONNES QUALIFIÉES



ARRÊTÉ

Article 1^{er} : Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, ou accueillie en accueil familial, ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit dans la liste arrêtée à l'article 2.

Article 2 : Les personnes dont les noms suivent sont reconnues comme personnes qualifiées pour intervenir dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux ou auprès des accueillants familiaux :

- Monsieur Pascal ASPE, ancien directeur de l'ADAPEI 72
- Monsieur Hilaire BODIN, ancien président de l'association TARMAC
- Monsieur Benoît LE MOAL, ancien Directeur-général de l'EHPAD Bonnière-Saint Aldric au Mans
- Monsieur Daniel LESSCHAEVE, président COSIA 72

Article 3 : Pour accéder à la personne qualifiée de son choix, le demandeur d'aide ou son représentant légal doit faire parvenir sa demande à l'adresse suivante :

Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire
Délégation Territoriale de la Sarthe
Département Parcours
19, boulevard Fabkians
CS 71914
72019 LE MANS CEDEX 2

Ou par courrier électronique à l'adresse suivante : ars-ds72-parcours@ars.sainte.fr
En indiquant en objet : « Secrétariat des personnes qualifiées »

Article 4 : En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée, mentionnée à l'article L. 311-5, informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer, et des démarches qu'elle a entreprises. Elle en rend compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire. Elle peut également tenir informé l'organisme gestionnaire ou l'accueillant familial.

Article 5 : Les personnes qualifiées susmentionnées présentent des garanties de moralité, de neutralité et d'indépendance.

Elles œuvrent ou ont œuvré dans le domaine de l'action sociale ou médico-sociale ou présentent des compétences en matière de connaissance des droits sociaux.

Elles ne peuvent détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers de quelque nature que ce soit, ou être salariées, dans les associations, établissements, services ou lieux de vie et d'accueil concernés par la demande.

Les personnes qualifiées sont tenues à une obligation de discrétion à l'égard des informations dont elles rendent compte.

Article 6 : La durée de mandat des personnes qualifiées est de 3 ans renouvelable à compter de la date de publication du présent arrêté. Il peut être mis fin au mandat de manière anticipée, soit à la demande de la personne qualifiée, soit par décision conjointe du Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire, du Préfet de la Sarthe et du Président du Conseil Départemental, notamment en cas de manquement à l'obligation de discrétion.

ARS Pays de la Loire
17 Boulevard Gaston Doumergue
44262 NANTES cedex 2
www.pays-de-la-loire.ars.sainte.fr

Préfecture de la Sarthe
Place Aristide Briand
72100 LE MANS
<http://www.sarthe.gouv.fr>

Conseil Départemental de la Sarthe
Place Aristide Briand
72000 LE MANS
www.cd72.fr

ANNEXE - ARRÊTÉ DE NOMINATION DES PERSONNES QUALIFIÉES



Article 7 : Le présent arrêté sera annexé au livret d'accueil prévu à l'article L311-4 du code de l'Action Sociale et des Familles ou au contrat d'accueil entre l'accueillant familial et la personne accueillie, prévu à l'article L442-1 du code de l'Action Sociale et des Familles. Il sera également affiché dans les lieux autorisés à accueillir les usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Article 8 : Les recours contentieux contre le présent arrêté peuvent être déférés devant le tribunal Administratif de Nantes - 6 allée de l'île Gloriette - BP 24111 - 44000 Nantes dans un délai de deux mois à compter de la date de sa notification aux personnes qualifiées ou de sa publication pour les autres personnes.

Article 9 : Monsieur le Directeur territorial de l'Agence Régionale de Santé de la Sarthe, Monsieur le Secrétaire Général de la Préfecture de la Sarthe et Monsieur le Directeur Général des Services du Département sont chargés conjointement, de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié aux personnes qualifiées et publié sur le site internet du Département www.sarthe.fr.

Le Mans, le **22 DEC. 2025**

Le Directeur Général de
L'Agence Régionale de Santé
des Pays de la Loire

Jérôme JOMEL

Le Préfet de la Sarthe

Sébastien JALLET

Le Président du Conseil
Départemental de la Sarthe

Dominique LE MÈNER

Acte certifié exécutoire compte tenu

de sa réception au contrôle de légalité le :

et de sa publication ou notification le : **12 9 DEC. 2025**

ARS Pays de la Loire
17 Boulevard Gaston Doumergue
44262 NANTES cedex 2
www.ars-pays-de-la-loire.fr

Préfecture de la Sarthe
Place Aristide Briand
72100 LE MANS
www.pays-sarthe.gouv.fr

Conseil Départemental de la Sarthe
Place Aristide Briand
72000 LE MANS
www.sarthe.fr

ANNEXE - INFORMATION SUR LA PERSONNE DE CONFIANCE



Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance afin d'être accompagnée dans ses démarches et entretiens liés à sa santé. Déjà prévu par la loi de 2002 sur la qualité du système de santé, le rôle de la personne de confiance a été précisé et renforcé par la loi de 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, et une loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie. Toute personne majeure, y compris les personnes sous tutelle avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il est constitué, peut désigner une personne de confiance.

Le rôle de la personne de confiance

Quand une personne ne peut pas exprimer sa volonté, le rôle de la personne de confiance est de l'accompagner dans ses démarches et de l'assister lors des entretiens médicaux. Elle peut prendre connaissance d'éléments du dossier médical, en présence de la personne. Elle pourra ainsi l'aider, si elle le souhaite, à prendre ses décisions. Elle est tenue à un devoir de confidentialité.

Quand l'état de santé de la personne ne lui permet pas de donner son avis ou de faire part de ses décisions, la personne de confiance sera consultée en priorité par le médecin ou l'équipe médicale en cas d'hospitalisation, et ceci si aucunes directives anticipées n'ont été rédigées ou si les directives se trouvent difficilement accessibles au moment où le médecin aurait besoin de les consulter.

La personne de confiance a une mission de référent auprès de 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 les souhaits de la personne.

L'avis donné par la personne de confiance permettra de témoigner des souhaits, volontés et convictions afin de guider le médecin dans la prise de décision. En effet, la personne de confiance n'a pas la responsabilité de la prise de décision.

Le choix de la personne de confiance

Le choix de la personne de confiance est libre. Il est possible de désigner un membre de sa famille, son conjoint, un proche ou son médecin traitant. La personne désignée doit être d'accord pour assumer cette mission. La personne de confiance peut aussi être la personne à prévenir en cas de nécessité. La personne de confiance et la personne à prévenir en cas de nécessité peuvent être des personnes distinctes.

La désignation de la personne de confiance

La désignation de la personne de confiance se fait par écrit et elle est cosignée par la personne désignée. La désignation peut être faite à tout moment que l'on soit en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap, ou bien à l'occasion d'une hospitalisation, de l'annonce d'une maladie, d'une entrée en établissement.

Elle est révocable à tout instant : il est possible de changer d'avis et désigner une autre personne. Dans ce cas, il est recommandé de prévenir la personne de confiance précédemment désignée et les personnes qui détiennent éventuellement son nom.

Il existe un formulaire-type, mais la désignation peut être faite sur papier libre. Il est nécessaire de détailler son identité et ses coordonnées, ainsi que celles de la personne désignée. Il peut être opportun de préciser la nature des relations qui lient à la personne désignée. En cas de difficultés pour écrire, il est possible de demander à deux personnes d'attester par écrit que la désignation est conforme à la volonté de la personne.

Lors d'une hospitalisation, il est proposé de désigner une personne de confiance pour la durée de l'hospitalisation, ou pour une durée plus longue. Il ne s'agit en aucun cas d'une obligation. En cas de désignation d'une personne de confiance, il est nécessaire que les professionnels de santé en soient informés. Ainsi, il est recommandé que ce document soit classé dans le dossier médical du médecin traitant, ou d'une équipe soignante hospitalière, ou en EHPAD ; ou de conserver ce document avec soit.

La portée de la désignation de la personne de confiance

La personne de confiance est consultée pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté. Son avis prime sur tout autre avis non médical, notamment sur les avis familiaux. Si le patient a rédigé des directives anticipées sur ses souhaits pour sa fin de vie, celles-ci prévalent. L'avis de la personne de confiance ne sera alors pas pris en compte dans ce cas précis.

Les limites d'intervention de la personne de confiance

La personne de confiance peut prendre connaissance du dossier médical uniquement en présence de la personne et ne devra pas divulguer d'informations sans l'accord de celle-ci. Ainsi, elle a un devoir de confidentialité.

Les autres rôles de la personne de confiance

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

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

ANNEXE - FICHE D'INFORMATION À DESTINATION DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE



Contrôle du domicile – Traitement des données personnelles

Dans le cadre de votre accompagnement à domicile, le service autonomie à domicile, à l'obligation de recueillir votre accord ou votre refus sur deux sujets précis, conformément à la loi.

1. Contrôle de votre domicile par l'autorité de contrôle

Dans certaines situations, ce contrôle peut nécessiter une visite à votre domicile, en votre présence. Cela ne peut se faire que si vous êtes d'accord, sauf si une décision judiciaire l'impose. C'est pourquoi nous vous demandons de nous indiquer, dans un document écrit, si :

- Vous acceptez qu'un contrôle puisse avoir lieu à votre domicile (en votre présence), ou
- Vous refusez cette possibilité.

Vous pourrez changer d'avis à tout moment.

2. Traitement de vos données personnelles

Nous utilisons un logiciel professionnel pour organiser votre accompagnement. Ce logiciel traite certaines informations vous concernant, comme :

- votre nom, votre adresse, votre numéro de sécurité sociale ;
 - les horaires des interventions ;
 - les comptes rendus laissés par les intervenants ;
 - les éléments de planification, de facturation, ou de télégestion
- (exemple : système qui enregistre l'heure d'arrivée et de départ de l'intervenant).

Ces données sont traitées de façon sécurisée, uniquement pour votre accompagnement, et ne sont jamais utilisées à d'autres fins. Certaines d'entre elles peuvent être conservées pendant un certain temps, comme l'exige la loi.

Nous vous demandons donc de nous dire si :

- Vous acceptez que vos données soient collectées, enregistrées et traitées dans ce cadre, ou
- Vous refusez ce traitement.

Vous pouvez aussi retirer votre accord à tout moment, par simple demande.

Pourquoi ce document ?

Ce formulaire, remis intégré au contrat de prestation vous permet d'exprimer clairement vos choix. Cela garantit :

- le respect de votre intimité (chez vous) ;
- le respect de vos droits en matière de données personnelles (RGPD).

Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions et vous accompagner dans cette démarche.



Comment le service engage la gestion de crise individuelle ou étendue ?

Pourquoi ce document ?

Pour vous expliquer simplement comment notre structure s'organise en cas de situation exceptionnelle, afin de garantir votre sécurité, la continuité des aides essentielles et une information claire.

Qu'appelle-t-on une situation de crise ?

Une situation de crise peut être :

Une crise individuelle

Qui concerne directement votre situation ou votre domicile, par exemple :

- chute, malaise, situation dangereuse,
- détresse importante,
- événement grave pendant une intervention.

Une crise collective

Qui concerne l'organisation du service, par exemple :

- manque temporaire de personnel,
- grève ou indisponibilité de certains partenaires,
- épidémie ou pandémie,
- conditions climatiques exceptionnelles.

1. Ce que nous faisons (avec votre accord) ; en cas de situation de crise pour vous protéger et maintenir l'accompagnement qui vous est dû

Met en place une organisation exceptionnelle.

- Identifie les situations prioritaires, notamment es personnes les plus fragiles.
- Maintient en priorité les aides essentielles (sécurité, actes indispensables).
- Coordonne les équipes et les partenaires.
- Vous informe si des adaptations temporaires sont nécessaires.
- Suit et trace les actions réalisées.
- Analyse la situation pour améliorer les pratiques.

2. Ce que font les intervenants à domicile

Assurent votre sécurité en priorité.

- Appliquent les consignes données par la structure.
- Vous expliquent les adaptations éventuelles de l'intervention.
- Alertent immédiatement leur responsable en cas de difficulté.
- Ne prennent pas de décision seul(e) en situation grave.
- Transmettent les informations utiles.

Les intervenants agissent dans un cadre organisé, en lien constant avec leur encadrement.



3. Ce qui peut être adapté temporairement

Selon la situation, il peut arriver que :

- certains horaires soient ajustés,
- certaines interventions soient regroupées ou modifiées,
- des priorités soient mises en place.

Ces adaptations sont temporaires, expliquées et décidées pour garantir la continuité de l'essentiel.

4. Vos interlocuteurs en cas de question

- Votre intervenant à domicile
- Le responsable de secteur ou le service administratif

Votre libre choix

- Vous restez libre d'accepter ou formuler des aménagements possible, sur nos propositions s'inscrivant dans le plan d'aide défini pour vous
- Vous pouvez refuser une proposition si elle ne vous convenait pas. Dans le cas ou votre sécurité était compromise .nous en informerons vos aidants, la personne de confiance désignée par vous, et si votre sécurité était compromise, nos partenaires soignants, le cas échéant nos organismes de tutelle.

NOTES ET INFORMATIONS






MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES
*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Victime ou témoin
de maltraitance
envers un adulte vulnérable*
en établissement ou à domicile ?**

**Appelez le numéro national
d'écoute et de signalement :**

3133
**LE NUMÉRO CONTRE
LES MALTRAITANCES**

Des professionnels à votre écoute, pour vous aider.
Appel gratuit 7j/7j, de 9h à 20h.

**Accessibilité
pour les personnes
sourdes ou
malentendantes :**



3133.gouv.fr

*les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou de précarité...

Donnée de la rubrique de la page des personnes âgées, handicapées ou en situation de précarité



11 avenue de la République
72400 La Ferté Bernard
02 43 71 92 88
coordination@bienvivrechezsoi72.com
www.bienvivrechezsoi72.fr



LV BVCS V052026