

SOMMAIRE

1. Notre Lettre de présentation.
2. Notre Présentation d'agence.
3. Nos Horaires d'ouverture et Nos coordonnées.
4. Nos Secteurs d'intervention.
5. Nos Services.
6. Nos Engagements.
7. Vos interlocutrices.
8. Nos modalités d'intervention proposées pour les services « Confort » et services « Petite enfance ».
9. Nos modalités d'intervention proposées pour le service « D'aide à domicile ».
 - 9.1 L'intervenant service « Aide à domicile ».
10. Nos moyens de paiement et vos aides financières.
11. Nos règles essentielles.
12. Notre évaluation et votre participation
13. Annexes et Chartes.

Notre lettre de présentation

L'agence «Côté Papi» est une société basée sur Cilaos de services à domicile.
Ce livret d'accueil à pour vocation de vous présenter l'ensemble de ses services.

Depuis sa création en septembre 2025, «Côté Papi», se met au service des familles de Cilaos pour mettre à leur disposition du personnel à domicile.

Ce personnel intervient auprès des personnes actives, enfants et personnes âgées pour la réalisation ou l'accompagnement des tâches de la vie quotidienne.

Nous assurons des services de proximité, pour répondre au mieux aux attentes des clients et des familles.

Notre siège social et notre bureau sont situés sur la commune de Cilaos et vos seuls et uniques interlocutrices sont les dirigeantes qui sont en permanence sur le secteur.

Nous somme une petite société, jeune et dynamique.

Les différents services de notre agence sont constitués de professionnels qualifiés et régulièrement formés et évalués.

A ce titre, l'agence « Côté Papi » dispose de l'agrément délivré par la Préfecture de la Région Réunion.

Pour une meilleure qualité de vie, vous pouvez compter sur le professionnalisme de notre équipe.

Madame Thiaw-Nam-Tong Christine

Madame Firmant Hélène

Présentation de notre agence

Créée en Septembre 2025, « Côté Papi » est une agence de services à domicile.

L'agence est dirigée par Madame Thiaw-Nam-Tong Christine et Madame Firmant Héléna. Deux femmes liées d'une amitié de plus de 25 ans qui unissent leurs différentes expériences professionnelles au profit de la population de Cilaos.

Elles ont développé une offre de service à domicile sur-mesure, susceptible de convenir à leur propre mode de vie de femmes actives, à leur propres enfants et à leurs propres grands-parents.

L'agence vous présente ses principales missions:

- Création et gestion de l'emploi sur le secteur de Cilaos.
- Proposition de services auprès des familles et des particuliers du secteur afin de faciliter leur vie dans toutes les tâches quotidiennes.
- Accompagner et aider les personnes âgées pour le maintien à domicile et les maintenir au maximum dans leur propre cadre de vie.
- S'assurer à l'acquisition ou à l'approfondissement des compétences professionnelles.

Nos horaires d'ouverture et nos coordonnées

Les gérantes de l'agence « Côté Papi », sont vos uniques interlocutrices.

Elles sont sur le secteur de Cilaos, à votre écoute et à votre disposition pour organiser le bon déroulement des prestations, mais également pour répondre à vos questions.

C'est pourquoi tous nos clients disposent de la ligne directe et portable des dirigeantes.

Horaires d'ouverture:

Du lundi au vendredi de 9h à 12h
de 14H à 18h

Rencontre dans notre bureau uniquement sur RDV.

Heures d'intervention:

Nos équipes interviennent selon vos besoins: toute l'année, du lundi au vendredi, les week-ends et les jours fériés.

« Côté Papi »
04 rue des Glycines
97413 Cilaos
Portable: 0693 05 03 55
Mail: cotepapi.cilaos@gmail.com
Numéro SAP990994139

Un répondeur téléphonique est à votre disposition aux heures de fermeture du bureau.

Nos secteurs d'intervention

L'agence « Côté Papi » intervient sur tout le secteur géographique de Cilaos.

- **Cilaos**
- **Mare-Sèche**
- **Ilet-à-Cordes**
- **Bras-Sec, Gueule-Rouge**
- **Palmiste-Rouge, Ilet-à-Calebasse**
- **Peter-Both**
- **Cap Noir**

Nos services

L'agence « Côté papi » intervient en **mode prestataires pour les services de confort** et en **mode mandataire pour les services à la personne**.

Il est titulaire de l'agrément des services à la personne délivré par la DDETS.

L'agence met à votre disposition différents services à domicile, regroupés en 3 secteurs d'activité:

1-Services Confort:

- Ménage
- Repassage
- Préparation de repas
- Courses
- Livraison
- Jardinage
- Bricolage
- Assistance informatique
- Assistance administrative
- Soins beauté: esthétiques et coiffures

2- Services Aide à domicile:

- Garde personne âgée
- Entretien cadre de vie
- Aide à la toilette
- Préparation de repas
- Livraison de repas
- Accompagner lors des déplacements extérieurs.

3-Services Petite enfance:

- Soutien scolaire
- Cours à domicile

Nos engagements

Chez « Côté Papi », nous avons le même niveau d'exigence pour nos clients que pour nos proches, nos enfants et nos propres grands parents.

La base d'une relation professionnelle et pérenne **est le respect de nos engagements** entre l'agence et l'ensemble de ses parties (aidés, familles, aidants, intervenants).

- C**onfiance, nous luttons contre toute discrimination et favorisons la diversité.
- O**n travaille en équipe avec respect, solidarité et en préservant la dignité des personnes.
- T**olérance zéro pour toute forme de maltraitances, de violences ou de harcèlements.
- E**space de vie privée et d'intimité respecté.

- P**rotéger et respecter les biens.
- A**voir le respect de sa culture et de son choix de vie.
- P**rofessionnalisme dans le respect de notre promesse client.
- I**nitiative, faire progresser la qualité des services rendus aux clients et bien-être au travail

Vos interlocutrices

Chez « Côté Papi », nous avons une relation privilégiée avec nos clients. Nous sommes une petite structure et nous avons à l'esprit de travailler comme une grande famille. Pas d'intermédiaire pour la constitution et le suivi des dossiers, du début à la fin de la prise en charge vous êtes en contact continu avec Me Thiaw-Nam-Tong et Me Firmant qui connaissent votre dossier.

Nous gérons les appels téléphoniques, les rdv, les visites sur le terrain et les démarches administratives.

Notre mission?

- informer des modalités d'intervention de l'agence.
- Rencontrer le client à son domicile pour évaluer précisément ses besoins et ses souhaits. Cette visite est gratuite.
- Proposer les aides financières possibles.
- Aider à constituer son dossier.
- Sélectionner l'intervenant adapté et venir le présenter au client. Cette visite est également gratuite.
- Embaucher les intervenants et début des interventions à domicile.
- Suivi de la prise en charge physique et administrative.
- Rencontrer les clients, les intervenants et les familles dans notre bureau , sur RDV pendant les heures d'ouvertures.
- Répondre aux questions, recevoir les doléances et y apporter une solution.
- Adapter ou modifier la nature de l'intervention en cas de besoin.

Modalités d'intervention proposées pour les Services « Confort » et Services « Petite enfance »

Pour ses deux services, l'agence « Côté Papi » intervient en mode **PRESTATAIRE** de services.

*Cela veut dire quoi? C'est **nous le patron!!!!***

Le Bénéficiaire: (vous)

- Vous vous occupez de rien! pas des démarches administratives relatives à l'emploi d'un salarié ainsi que des responsabilités liées à l'intervention à votre domicile.
- Vous signez juste un contrat de prestation à domicile et vous vous engagez à le respecter.

L'agence: (nous)

- **Sous sa responsabilité de fournir un contrat défini et se porte garant de la qualité de la prestation effectuée.**
- **Assure les fonctions d'employeurs et d'encadrement des salariés.**
- **Assure le suivi professionnel des intervenants.**
- **Vous assiste pour constituer un dossier d'aide financière.**
- **Etablit mensuellement une facture correspondante nombres d'heures travaillées.**
- **Procède à une enquête de satisfaction.**

L'intervenant: (l'employé)

Il est salarié de l'Agence « Côté Papi ».

Modalités d'intervention proposées pour le service « Aide à la personne »

Pour ce service, l'agence « Côté Papi » intervient en mode **MANDATAIRE** de services. *Pourquoi?* Pour vous garantir toujours une même auxiliaire de vie (sauf pendant congés ou arrêt maladie), pour une meilleure prise en charge en petit comité en toute intimité... Ainsi instaurer rapidement un lien de confiance avec chaque personne âgées accompagnée.

Cette fois ci, pas de jaloux, c'est vous le **patron!!!!**

Le Bénéficiaire: (vous)

- *Vous êtes l'employeur vous assumez la fonction d'encadrement.*
- *Vous assumez la responsabilité juridique liée à l'emploi d'un salarié.*
- *Vous rémunérez directement votre intervenant (salaires et charges sociales).*

L'agence: (nous)

- *Procède au recrutement de votre personnel.*
- *Rédige le contrat de travail et le contrat de mandataire.*
- *Etablit la fiche de paie de votre salarié.*
- *Effectue les déclarations à l'URSSAF.*
- *Etablit les déclarations auprès de la caisse primaire d'Assurance maladie en cas d'arrêt de travail.*
- *Vous conseille en cas de rupture du contrat de travail.*
- *Vous propose un remplaçant en cas d'absence de votre salarié.*
- *Vous facture des frais de gestions mensuels.*
- *Assure le suivi professionnel des salariés en poste.*
- *Procède à une enquête de satisfaction permettant d'évaluer la qualité de ses prestations.*
- *Ne substitue pas à l'employeur.*

L'intervenant: (l'employé)

Il est votre salarié.

Intervenant service

« Aide à domicile »

« Côté Papi » propose une aide à domicile complète pour les personnes âgées en situation de perte d'autonomie.

Les missions de l'intervenant:

Aide à l'autonomie:

- Aide au lever
- Aide à la toilette
- Aide prise de repas

Aide à la vie quotidienne:

- Aide aux courses
- Préparation des repas
- Entretien courant du linge et du logement
- Vous assister dans vos démarches administratives simples

Compagnie et vie sociale:

- Jeux de société, lecture et activités manuelles
- Promenades et sorties culturelles
- Stimulation

Les limites de l'intervenant, ce qu'il ne peut pas faire:

- **Tout ce qui relève de la compétence du corps médical (médecin, infirmier, aide soignant, pédicure,...)**
- **Nettoyer votre cave, votre grenier ou lessiver vos plafonds et murs.**
- **Effectuer des grandes lessives sans le matériel adéquat (machine à laver)**
- **Utiliser une procuration même avec votre autorisation**

Nos moyens de paiement et vos aides financières

L'agence « Côté papi » propose un devis gratuit personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est égal ou supérieure à 100€ TTC par mois, ou au consommateur qui lui en fait la demande. Vous trouverez l'ensemble de nos tarifs, en annexe de ce livret d'accueil.

Nos moyens de paiement sont:

- Payez en espèce (ce mode de paiement n'ouvre pas droit à l'aide fiscale)
- Par chèque bancaire
- Payez par virement bancaire
- Payez en chèque CESU préfinancé* (Chèque Emploi Service Universel)



Vos aides financières sont:

-L'avance immédiate de crédit d'impôt*

L'agence « Côté Papi » est déclarée et titulaire de l'agrément des services à la personne. En faisant appel à nos services, vos dépenses ouvrent droit à un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50% des prestations de services à la personnes facturées.

- **L'allocation personnalisée d'Autonomie*(l'APA)**
- **L'Aide Ménagère Légale à domicile***
- **L'Aide Ménagère Facultative* à domicile**
- **Les caisses de retraite, d'assurance maladie, CAF et mutuelles**



*CESU préfinancé (Chèque Emploi Service Universel)

Le CESU pré-financé est un titre de paiement à montant défini (comme le ticket restaurant) et nominatif. Il existe en format papier ou format électronique (CESU dématérialisé).

Il permet de payer des prestations de services à domicile réalisées par un organisme de services à la personne, comme l'agence « Côté Papi ».

Si les sommes dues à l'agence excèdent le montant des CESU préfinancés, le bénéficiaire pourra compléter par tout autre moyen de paiement.

Comment obtenir le CESU préfinancé?

- Demandez le à votre employeur (public ou privé)
- Demandez les à l'organisme qui vous verse habituellement des prestations sociales: conseil départemental, CCAS, caisse de retraite, mutuelle, CAF,...

Une attestation fiscale annuelle sera remis au bénéficiaire par l'agence « Côté Papi ».

Quelles prestations peut-on régler avec le CESU préfinancé?

- Toutes les prestations de services à domicile proposées par l'agence « Côté Papi ».
- Le salaire net d'un salarié présenté par notre agence de mandataire.

Le CESU préfinancé simplifie la vie des salariés pour mieux concilier vies professionnelle et personnelle.

Cette aide n'étant pas soumise à l'impôt sur le revenu pour le salarié, elle lui offre donc du pouvoir d'achat supplémentaire.



*L'avance immédiate de crédit d'impôt

Vous êtes particulier-employeur et vous faites appel aux services d'aide à domicile de l'agence « Côté Papi », bénéficiez de l'Avance immédiate de crédit d'impôt, qui vous permet de déduire immédiatement les 50% du montant de vos dépenses de services à la personne.

Vous bénéficiez d'un plafonnement de votre crédit d'impôt à 6000€ par an et par foyer fiscal (fixé par décret). Pour plus d'informations <https://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/emploi-domicile>

Vous avez deux possibilités:

-Soit par procédé classique:

C'est à dire que vous payez la totalité du montant de la facture dès sa réception et ensuite vous vous faites rembourser l'année suivante. Car chaque année, nous vous adressons une attestation fiscale récapitulant les sommes ouvrant droit au crédit d'impôt à reporter sur votre déclaration d'impôt.

-Soit par l'avance immédiate

Avec ce système, la moitié du montant est déduite directement de la facture, par conséquent vous ne payez que la moitié du montant des services, le reste étant prise en charge par l'administration fiscale.

Exemple: si vous réglez une facture mensuelle de 100€, vous ne paierez plus que le reste à charge, c'est à dire 50€.

Ce service optionnel est proposé par l'Urssaf et la Direction générale des Finances publiques, il est **gratuit, dématérialisée et non obligatoire:**

Tous les services de l'agence « Côté Papi » sont éligibles à l'avance immédiate de crédit d'impôt.

Cette mesure donne plus de pouvoir d'achat aux familles, elle favorise l'emploi dans le secteur des services à la personne et elle permet aussi de lutter contre le travail dissimulé.

Avec l'avance immédiate:

- Nous vous accompagnons pour vous inscrire au dispositif.
- Vous bénéficiez de nos services à domicile.
- Vous payez la moitié du montant de la prestation.
- Vous gérez votre budget plus facilement.
- Vous pouvez suivre en ligne chaque mois l'utilisation de votre crédit d'impôt.
- Nous vous remettons en fin d'année une attestation fiscale.

Comment le service Avance immédiate fonctionne-t-il?

1. Vous nous appelez pour une prestation.
2. Pour bénéficier de l'Avance immédiate par notre agence de service à la personne, il faut que votre compte en ligne de l'Urssaf soit activé. *Pour cela nous devons vous inscrire puis l'administration fiscale contrôle votre numéro fiscal et s'assure que vous avez déjà réalisé au moins une déclaration de revenus. Si ces deux éléments sont confirmés, vous recevez un mail vous invitant à activer votre compte en ligne sur particulier.urssaf.fr tout en vérifiant vos informations personnelles.*
3. Nous intervenons à votre domicile pour le prestation.
4. L'Urssaf vous envoie une notification pour vous informer qu'une demande de paiement est disponible sur votre compte en ligne. *Ce montant correspond à votre reste à payer (soit le montant de la prestation - crédit d'impôt).*
5. Vous disposez de 48 heures pour valider cette demande de paiement. *Si vous contestez la notification et si vous avez des questions, vous devez vous rapprocher de l'agence « Côté Papi » et le prélèvement sera bloqué.*
6. *Sans action de votre part et au bout de ces 48h, la demande sera automatiquement validée.*
7. *2 jours après la validation de la demande de paiement, l'Urssaf prélève votre reste à payer sur votre compte bancaire.*
8. *L'agence « Côté Papi » rémunère votre intervenant.*
9. *4 jours après la validation de la demande de paiement, l'Urssaf nous verse la totalité de la prestation.*

50 %
de réduction

 **Urssaf**
Au service de notre protection sociale



Avec l'Avance immédiate

*L'allocation Personnalisée d'autonomie (APA)

Cette allocation est une aide financière pour les personnes âgées de 60 ans et plus, en perte d'autonomie, nécessitant une assistance dans les activités quotidiennes.

Elle est financée par le conseil départemental.

Le montant de l'APA est ajusté selon le niveau de dépendance et les ressources du bénéficiaire.

- **Qui attribue l'APA?**

L'allocation Personnalisée d'Autonomie est versée par le Conseil départemental qui instruit le dossier d'APA.

- **Qui évalue le niveau de dépendance?**

C'est un professionnel du secteur médico-social du département qui vient vous évaluer chez vous.

- **Comment est évaluée la perte d'autonomie?**

Elle est évaluée à l'aide d'une grille AGGIR (Autonomie Gérontologique Groupes Iso-Ressources). Cette grille mesure le niveau de dépendance en classant la personne dans l'un des GIR 5 Groupes Iso-Ressources) de 1 à 6, où GIR 1 correspond à la perte d'autonomie la plus sévère et GIR 6 à l'autonomie complète. Seules les personnes classées en GIR 1 à 4 sont éligibles à l'APA.

- **L'APA est-elle versée directement au Bénéficiaire?**

Oui cette aide est versée directement sur votre compte bancaire.

- **Comment bénéficier de l'APA?**

Pour bénéficier de l'APA, la personne âgée doit compléter un dossier de demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) auprès du Conseil Départemental de la Réunion. Vous pouvez également obtenir un dossier d'APA auprès de votre agence « Côté Papi ».

Différentes pièces justificatives doivent être jointes au dossier d'APA.

Nous pouvons vous aider dans vos démarches de demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie grâce à notre service d'assistance administrative.

**L'Aide Ménagère Légale à domicile*

Vous pouvez bénéficier de l'Aide Ménagère **Légale**, sous trois conditions:

- Etre âgé d'au moins 65 ans
- Avoir besoin d'une aide matérielle pour accomplir les travaux domestiques de première nécessité et vous maintenir à votre domicile en raison de votre état de santé.
- Ne pas bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA). Vous ne pouvez pas obtenir l'Aide ménagère, si vous êtes éligible à l'APA et que vous refusez d'en faire la demande.

Qui attribue l'Aide Ménagère Légale?

C'est le conseil général qui vous accorde cette aide sociale.

Comment bénéficier de l'Aide Ménagère Légale?

Il faut faire la demande en constituant le dossier auprès du CCAS de votre commune. Différentes pièces justificatives doivent être jointes au dossier d'aide Ménagère (certificat médical, justificatifs de vos ressources,...)

Nous pouvons vous aider dans vos démarches de demande d'Aide Ménagère Légale grâce à notre service d'assistance administrative.

Quelles sont les conditions d'attribution de l'Aide Ménagère Légale?

L'aide ménagère est prise en charge selon vos ressources.

- Au titre de l'aide sociale, par le Conseil Général, si vos revenus mensuels sont inférieures à 950€ si vous vivez seule, et à 1430€, si vous vivez en couple.
- Si vos revenus sont supérieures aux montants ci-dessus, par votre Caisse de Retraite.

Une participation financière peut vous être demandée en fonction de vos revenus dans les deux cas. Les barèmes de votre participation sont fixés soit par le Conseil Général soit par votre Caisse de Retraite.

Vous pouvez bénéficier d'une exonération de cotisations sociales si vous remplissez les conditions, rapprochez vous de votre Caisse Générale de sécurité Sociale.

**L'Aide Ménagère Facultative à domicile*

*Sous réserve de conditions particulières, vous pouvez également bénéficier de l'Aide Ménagère **Facultative**, cette aide est destinée aux personnes non éligibles à l'APA et à l'Aide Ménagère Légale.*

Elle s'adresse:

- Aux personnes âgées de 60 ans ou plus*
- Aux « Autres » personnes (pas âgées ni porteuses de handicap) qui connaissent une perte d'autonomie suite aux accidents de la vie courante. Ils sont isolés ou personne pour leur apporter l'aide nécessaire au sein du foyer.*

En fonction du barème départemental, une participation horaire est laissée à la charge du bénéficiaire.

Le nombre d'heures et la durée d'attribution varient en fonction de la situation du demandeur.

Qui attribue l'Aide Ménagère Facultative?

C'est le Conseil Général qui vous accorde cette aide sociale.

Comment bénéficier de l'Aide Ménagère Facultative?

Il faut également constituer le dossier auprès du CCAS de votre commune.

Différentes pièces justificatives doivent être jointes au dossier d'Aide Ménagère Facultative (certificat médical, justificatifs de vos ressources,...)

Nous pouvons vous aider dans vos démarches de demande d'Aide Ménagère Facultative grâce à notre service d'assistance administrative.

Les règles essentielles

Merci de signaler à l'agence « Côté Papi » dans les meilleurs délais:

- Tout changement de situation
- Tout problème éventuel
- Absence prévisible

Il est demandé de mettre à disposition pour le service « aide à domicile », tout le matériel, accessoires et produits nécessaires à la bonne exécution des tâches à accomplir.

Les animaux domestiques ne doivent pas gêner la prestation.

Il ne doit jamais être remis d'argent liquide directement aux intervenants pour le règlement de la prestation.

Pour le service « aide à domicile », vous recevrez un dossier administratif comprenant: le devis, le livret d'accueil, les contrats, le prélèvement SEPA à nous retourner signé et le bordereau de rétractation.

Notre évaluation et votre participation

Chez « Côté Papi », nous avons les compétences professionnelles mais avant tout l'esprit d'une famille.

Nous avons une approche très humaine de notre métier et donc la création de liens forts entre nos équipes et nos clients.

Afin de vous faire participer à la vie de l'agence et dans une démarche de qualité, vous recevez **un questionnaire** de satisfaction vous permettant de vous exprimer librement sur notre fonctionnement, la qualité de nos services et vos souhaits éventuels.

Vos familles, vos représentants légaux et vous-mêmes, pouvez nous faire part de vos remarques et suggestions à tout moment de votre prise en charge.

En cas de litige, afin de faire valoir vos droits, vous pouvez faire appel gratuitement à un médiateur dont les coordonnées sont disponibles à:

La Mairie de Cilaos
Service « France Service »
Téléphone: 0262 28 92 82

Nous mettons un point d'honneur à progresser ensemble sur la qualité des services rendus aux clients ainsi que le bien être au travail des intervenants.

Le suivi:

Des visites de suivi sont assurées par les dirigeantes de l'agence « Côté Papi », dans le but d'évaluer la qualité des prestations.

Un cahier de liaison est mis à disposition au domicile de l'aidé permettant une meilleure coordination du travail à effectuer et les informations capitales s'avérant nécessaire à l'accomplissement du travail de l'intervenant avec:

- Le nom et numéro de téléphone du médecin traitant, de l'infirmière, du kinésithérapeute.
- Le nom et numéro de téléphone de la personne de confiance, service tutelle ou curatelle.
- Les régimes alimentaires.

L'intervenant indique dans le cahier de liaison, les faits inhabituels: malaise, manque d'appétit, refus de se lever de se laver, de s'habiller, comportement anormal...

En cas d'urgence médicale, l'intervenant contacte votre médecin ou les services d'urgence.

Après chaque intervention, vous devez signer une feuille de présence.

La continuité du service à la personne:

En cas de retard, d'absence et de changement d'intervenant, l'agence « Côté Papi » s'engage à vous prévenir dans le plus bref délai, afin d'assurer la continuité du service.

Si absence de l'intervenant, une solution de remplacement est mise en place par l'agence, et on assure une prestations de même qualité selon vos horaires et vos besoins.

Toujours pour garantir la continuité du service, l'agence « Côté Papi », peut intervenir chez vous les dimanches et les jours fériés .

Dans ce cas et dans un souci d'organisation de planning, d'autres intervenants peuvent prendre le relai.

Période cyclonique

Lors d'une menace cyclonique, l'agence « Côté Papi » appelle à l'unité. Pour passer cette période bien souvent anxiogène, nous demandons une collaboration exceptionnelle entre l'agence, nos intervenants, nos aidés et leurs familles, pour garantir la continuité des services.

Au delà de l'alerte orange nos activités sont suspendues.

Les activités reprennent quand au minimum l'alerte rouge est levée et lorsque les conditions météorologiques réelles du secteur permettent de garantir notre sécurité.

Pour une question de couverture d'assurance, les interventions sont annulées et repoussées, si pour intervenir à votre domicile, nous devons circuler sur des routes officiellement fermées.

ANNEXES ET CHARTES

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng

Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr

Version révisée 2007



Charte éthique et accompagnement du grand âge

1

Reconnaître chaque personne dans son humanité et sa citoyenneté, dans son inaliénable dignité et dans son identité singulière.

2

Favoriser l'expression par la personne de l'ensemble de ses potentialités. Se préoccuper de l'effectivité de ses droits.

3

Être à l'écoute de ce que la personne sait, comprend et exprime. L'informer de façon loyale, adaptée et respecter ses décisions.

4

Garantir à tous un accès équitable à des soins et à des aides appropriés.

5

Reconnaître le besoin, pour chaque personne, d'avoir une vie relationnelle, une vie sociale et familiale, une vie affective et une vie intime.

6

Proposer à la personne un accompagnement global et individualisé, même lorsque des aides ou des soins importants sont nécessaires.

7

Faire en sorte que chacun puisse bénéficier, jusqu'au terme de son existence, de la meilleure qualité de vie possible.

8

Respecter dans leur diversité les savoirs, les compétences, les rôles et les droits des familles et des proches.

9

Considérer et soutenir les professionnels et les bénévoles dans leur engagement auprès des personnes et valoriser leurs missions.

10

Prendre des décisions contextualisées, réfléchies et concertées, en s'efforçant de concilier l'intérêt des individus et celui de la collectivité.

Retrouver la charte dans son intégralité :
www.espace-ethique.org/charte-grand-age



