

# LIVRET D'ACCUEIL CLIENTS



MÉNAGE  
REPASSAGE



MAINTIEN  
À DOMICILE



GARDE  
D'ENFANTS

# SOMMAIRE

Qui sommes-nous ?	Page 3
Nos prestations	Pages 4-5
Nos engagements	Page 6
Réalisation de nos prestations	Page 7
Pourquoi faire appel à nos services ?	Page 8
Nos conditions tarifaires	Page 9
Quelques informations sur les aides	Pages 10-11
Lutte contre la maltraitance	Page 12
Code de déontologie	Page 13
Charte des droits et des libertés de la personne accompagnée	Pages 14-15
Numéros d'urgence	Page 16



# QUI SOMMES-NOUS ?

**24 heures dans une journée ne vous suffisent pas ?  
Envie de consacrer plus de temps libre à vos loisirs et à vos proches ?**

Domaliance est là pour vous aider.

Notre but : faciliter votre quotidien en effectuant des services à domicile de type ménage, repassage, préparation de repas, courses, garde d'enfants et aide aux personnes âgées, dépendantes et handicapées.

Domaliance intervient en mode prestataire et a pour objectif de créer une relation privilégiée avec ses clients fondée sur la proximité et la confiance. Empreint d'une volonté forte de garantir la qualité de ses services, le réseau domaliance est lancé dans une démarche de certification NF Service - Services aux personnes à domicile.

- **Votre agence :** \_\_\_\_\_
- **N° de déclaration/agrément :** \_\_\_\_\_
- **Votre référent :** \_\_\_\_\_
- **Adresse :** \_\_\_\_\_
- **E-mail :** \_\_\_\_\_
- **Téléphone :** \_\_\_\_\_
- **Accueil physique**  
Jours et horaires : \_\_\_\_\_
- **Accueil téléphonique**  
Du lundi au vendredi : de 9h à 12h et de 14h à 18h
- **Numéro à contacter en cas d'urgence en dehors de ces heures :** \_\_\_\_\_
- **Coordonnées de l'unité territoriale ayant accordé l'agrément :** \_\_\_\_\_

En cas de réclamation, si une médiation est nécessaire entre responsable, collaborateur et client, vous pourrez vous orienter vers la structure qualité du siège social, par mail : [qualite@domaliance.fr](mailto:qualite@domaliance.fr) ou par courrier : domaliance - 48, rue du Faubourg de Saverne - 67000 STRASBOURG.

En cas de conflit n'ayant pas pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre structure qualité, vous pourrez recourir gratuitement à la médiation en application des dispositions de l'article L. 134-4 du code de la consommation et ainsi contacter l'Association Nationale des Médiateurs (ANM), soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS, soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.conso.com](http://www.conso.com).

En vue de faire valoir vos droits, vous pourrez également faire appel à une personne qualifiée que vous aurez choisi sur une liste établie conjointement, par le représentant de l'Etat dans le département et le président du conseil départemental après avis de la commission départementale consultative mentionnée à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles, quand cette liste existe, et ce sans préjudice de la possibilité pour vous d'engager d'autres actions légales auprès du tribunal compétent. Cette liste est présente sur la grille tarifaire qui vous est remise avec le présent livret.

# NOS PRESTATIONS



## MÉNAGE REPASSAGE



**Du lundi au samedi de 8h à 20h**  
Envie de consacrer plus de temps libre à vos loisirs et à vos proches ?

Parce qu'il est temps de vous ménager, domaliance vous propose des prestations de ménage et de repassage adaptées à vos besoins. Un(e) aide à domicile se déplace chez vous aux dates et horaires prévus et intervient en respectant un cahier des charges préalablement établi à vos côtés.

- ◆ Ménage
- ◆ Repassage
- ◆ Préparation et service des repas (pas de livraison)

Avantages fiscaux : selon art. 199 sexdecies du CGI

## MAINTIEN À DOMICILE



**24h/24 - 7j/7**

Aide aux personnes âgées, en situation de handicap et retour d'hospitalisation

Difficile d'accomplir seul certains gestes de la vie quotidienne ou de rester mobile ?

Domaliance met tout en œuvre pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées, handicapées ou dépendantes :

- ◆ Entretien du cadre de vie
- ◆ Aide à l'hygiène corporelle (toilette, habillage et change)
- ◆ Déplacements extérieurs
- ◆ Préparation des repas
- ◆ Aide aux courses
- ◆ Garde malade
- ◆ Sortie d'hospitalisation

Avantages fiscaux : selon art. 199 sexdecies du CGI. Les prestations de maintien à domicile sont soumises à une autorisation du conseil départemental.



## GARDE D'ENFANTS



**24h/24 - 7j/7**

Enfants de plus et de moins de 3 ans

- ◆ Relais parents

Vous cherchez une solution de garde d'enfants après l'école ?

Depuis la sortie de l'école ou de la crèche jusqu'à votre retour, domaliance prend le relais et s'occupe de vos petits.

Nos nounous accompagnent également vos enfants le mercredi et pendant les vacances scolaires. En attendant votre arrivée, et pour plus de tranquillité, nous vous proposons des prestations complémentaires telles que l'aide au devoir, le bain, le dîner, etc.

Avantages fiscaux : selon art. 199 sexdecies du CGI. Les prestations de garde d'enfants de moins de 3 ans sont soumises à un agrément.

- ◆ Baby-Sitting occasionnel

Vous avez un déplacement professionnel, une sortie, votre enfant est malade ?

Sur un simple appel, nous organisons une prestation adaptée à votre demande.

- ◆ Auxiliaire parentale à temps plein ou à temps partiel

Vous souhaitez respecter le rythme de vos enfants et ce, en toute sérénité ?

Une auxiliaire parentale expérimentée s'occupe de vos enfants à votre domicile. Elle prend en charge les activités du quotidien : repas, toilette, change, etc.



# NOS ENGAGEMENTS

Pour mériter votre confiance, nous nous engageons :

## ENGAGEMENT N°1

### ◆ Recrutement

Nos collaborateurs sont rigoureusement sélectionnés en fonction de leurs parcours, compétences et qualités relationnelles. Nous vérifions leurs expériences.

## ENGAGEMENT N°2

### ◆ Souplesse & réactivité

Vous souhaitez modifier le planning d'intervention, vous avez un nouveau besoin ponctuel, nous nous engageons à vous répondre dans les 2 heures (heures d'ouverture).

## ENGAGEMENT N°3

### ◆ Bien comprendre vos attentes

Nous assistons au premier contact avec notre collaborateur et définissons ensemble une prestation personnalisée.

**Si nous manquons à l'un de ces engagements, nous vous offrons 2 heures de prestation.**

# RÉALISATION DE NOS PRESTATIONS

Notre but : vous proposer une prestation adaptée à vos attentes et mesurer régulièrement votre satisfaction.

Parce que nous avons compris que le recrutement est le pilier de la qualité de la prestation, nous sélectionnons rigoureusement nos collaborateurs. À l'aide de mises en situation, d'entretiens approfondis, de contrôles de références, nous validons systématiquement les compétences, l'expérience, le comportement et la motivation de nos futurs collaborateurs.

Nous évaluons ensemble vos besoins et attentes. Nous organisons ensuite un premier contact entre votre intervenant(e) et vous, afin de définir ensemble les modalités d'exécution de la prestation.

En cas d'impossibilité d'intervention (congé, maladie) ou de changement d'horaire, nous nous engageons à vous prévenir au plus tôt et mettons tout en œuvre pour vous proposer un remplacement conforme à vos attentes et vous garantir la continuité des prestations.

Nous mesurons votre satisfaction en effectuant régulièrement avec vous des bilans qualité, par téléphone après la première intervention, puis une fois par an.

Une visite de contrôle est effectuée chaque année pour les prestations relevant de l'agrément/autorisation.

Toute réclamation écrite ou verbale exprimée par le client fait l'objet d'une action corrective avec notre collaborateur. Une enquête de satisfaction est réalisée chaque année par le siège social. Nous comptons d'ailleurs sur votre participation car c'est aussi au travers de vos remarques et suggestions que notre offre évolue.

Un carnet de liaison est mis à votre disposition. Vous pouvez ainsi échanger avec votre aide à domicile en y apportant au jour le jour des consignes particulières.

Afin d'améliorer sans cesse la qualité de nos services, nous échangeons régulièrement avec nos collaborateurs, notamment lors de la restitution des bilans qualité, des réunions et des entretiens professionnels.



# POURQUOI FAIRE APPEL À NOS SERVICES ?

## Pas de risque lié au statut d'employeur

En tant que prestataire, nous sommes l'employeur de votre aide à domicile.

## Aucune formalité administrative

Nous prenons tout en charge et vous faisons bénéficier de notre assurance RC.

## Aucune relation d'argent avec votre aide à domicile

Nous établissons les fiches de paie, versons les salaires et les charges sociales.

## Aucun engagement contraignant

Vous pouvez suspendre ou résilier à tout moment votre contrat régulier.

## Plus d'inquiétude de remplacement en cas d'absence

Nous nous engageons à faire intervenir un autre collaborateur pour assurer la prestation.

## Plus de souci de fidélisation de votre aide à domicile

Nous offrons de nombreux avantages sociaux (CDI, Mutuelle, etc.), pour garantir une relation durable avec nos collaborateurs.

## Un tarif attractif

Nous sommes agréés par l'état, vous pouvez donc bénéficier d'avantages fiscaux (selon art. 199 sexdecies du CGI).

## Une prestation de qualité

Nous sommes dans une démarche de certification NF Service - Services aux personnes à domicile.

## Découvrez nos blogs spécialisés !

C'est au quotidien que domaliance s'engage à vos côtés. Au-delà des services que nous proposons, nous allons toujours plus loin et prouvons chaque jour notre expertise par des actes concrets.

Très concernés par la problématique des personnes dites « fragiles », nous avons tenté de trouver des solutions pour les aider dans leur quotidien.

L'une d'entre elles a été la création de deux blogs dédiés !

*blogs*

La vie facile avec mon enfant : [www.laviefacile-enfant.com](http://www.laviefacile-enfant.com)

Maintien à domicile : [www.maintienadomicile-conseils.com](http://www.maintienadomicile-conseils.com)

# NOS CONDITIONS TARIFAIRES

DEVIS  
ET VISITE  
GRATUITS

## Durée minimale par prestation : 2h

(sauf pour le maintien à domicile)

## Modes de paiement acceptés :

- ◆ LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE
- ◆ LE CHÈQUE BANCAIRE
- ◆ LE CHÈQUE EMPLOI SERVICE UNIVERSEL (CESU)
- ◆ LE VIREMENT

La grille tarifaire de nos prestations est systématiquement remise à tous nos clients avec le présent livret.

Domaliance remet gratuitement un devis personnalisé au client à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou au client qui lui en fait la demande. Les conditions générales sont à votre disposition en agence.

# QUELQUES INFORMATIONS SUR LES AIDES

Il existe différentes solutions, complémentaires, pour financer votre aide à domicile :

## ◆ Crédit d'impôts

Vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt si vous engagez des dépenses au titre des services à la personne qui vous sont rendus à votre résidence principale ou secondaire située en France dans la limite et selon les conditions prévues à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.

Vous pouvez également y prétendre si vous avez engagé des dépenses à la résidence de l'un de vos ascendants remplissant les conditions prévues au premier alinéa de l'article L. 232-2 du code de l'action sociale et des familles.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr).

La loi de finances pour 2017 a généralisé le crédit d'impôt pour l'emploi d'une personne à domicile. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 : actifs et non actifs bénéficient désormais du même avantage, à savoir le crédit d'impôt.

## ◆ Le CESU (Chèque Emploi Service Universel)

Vous pouvez utiliser le CESU préfinancé et distribué par votre employeur pour payer directement tout ou partie des prestations d'aide à domicile.

Le CESU ouvre droit aux réductions et crédits d'impôts en vigueur sur la partie restant à votre charge.

## ◆ L'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)

L'APA est attribuée par le Conseil Départemental de votre territoire. Pour en bénéficier, vous devez être âgé d'au moins 60 ans, être en situation de perte d'autonomie nécessitant une aide pour les actes essentiels de la vie quotidienne et résider de façon stable et régulière en France.

Le nombre d'heures allouées ainsi que le montant de cette aide varient en fonction de vos revenus (le Conseil Départemental peut financer de 10 à 100% du coût de la prestation) et de votre niveau de dépendance. Ce dernier est évalué lors d'une visite à domicile et à l'aide de la grille Autonomie Gérontologie Groupe Iso-Ressource (AGGIR), le niveau 1 étant le degré de dépendance le plus élevé et 4 le moins élevé.

Vous devez adresser une demande d'aide par le biais d'un dossier au Président du Conseil Départemental.

Le dossier est à retirer auprès du Conseil Départemental, des services sociaux de votre commune ou de votre département (Centre Communal d'Action Sociale, Centre Local d'Insertion et de Coordination, Mairie) ainsi que dans certaines structures d'aide à domicile. L'aide ménagère à domicile est attribuée par certaines caisses de retraite aux personnes les plus autonomes dont l'état de santé ne justifie pas l'octroi de l'APA (GIR 5 et 6).



Le montant de cette aide est calculé en fonction de vos revenus. Vous pouvez vous renseigner auprès de votre caisse principale de retraite ou auprès de structures d'aide à domicile conventionnées par votre caisse.

## ◆ L'Aide Sociale Départementale

L'aide sociale est attribuée par le Conseil Départemental aux personnes relativement autonomes, dépourvues de ressources suffisantes pour financer des heures d'aide ménagère. L'aide sociale est accordée sous conditions de ressources.

Le dossier de demande est à retirer auprès du Centre Communal d'Action Sociale de votre commune, qui instruira le dossier. La décision d'attribution est prise par le Conseil Départemental.

## ◆ La PCH (Prestation de Compensation du Handicap)

La PCH est attribuée aux personnes reconnues handicapées par la Maison Départementale des Personnes Handicapées. Cette aide financière sert à prendre en charge des aides techniques (achat ou location de matériel, etc.), matérielles (aménagement du logement, etc.), spécifiques (frais de réparation de matériel, etc.), animales (chien concourant au maintien à domicile, etc.) ou humaines (tierce personne pour aider dans les actes de la vie quotidienne).

Le montant de l'aide est calculé en fonction des revenus de la personne et de la nature des aides sollicitées, selon des tarifs nationaux. L'octroi de l'aide est soumis à des conditions de résidence, d'âge et de degré de handicap.

Pour plus de renseignements sur les critères d'attribution, vous pouvez vous adresser à la Maison Départementale des Personnes Handicapées, qui instruit également les dossiers de demande d'aide.

## ◆ La PAJE (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant)

Pour vous aider à financer la garde à domicile de vos enfants de moins de six ans, une allocation accordée par la CAF dans le cadre de la PAJE a été mise en place.

Si vous exercez une activité professionnelle minimale, en faisant appel à une entreprise agréée comme la nôtre au minimum 16h par mois pour la garde à domicile de votre enfant, vous pouvez bénéficier du complément de libre choix du mode de garde.

Nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches auprès des différents organismes sociaux.

# LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

En 1987, le Conseil de l'Europe a défini la maltraitance comme une violence se caractérisant « par tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

La maltraitance est un phénomène complexe qui renvoie à une diversité de situations, allant de négligences jusqu'à des violences. La maltraitance peut exister partout, même à domicile. Elle peut concerner les enfants, les personnes âgées comme les personnes handicapées. Elle doit être combattue avec détermination pour protéger toutes celles et tous ceux, en situation de fragilité, qui ne peuvent se défendre.

La maltraitance revêt plusieurs formes comme par exemple les violences physiques, psychiques, morales, matérielles ou encore financières.

Si vous pensez être victime de maltraitance ou si vous perdez pied face à vos proches en perte d'autonomie : ne restez pas seul.

## À QUI LE SIGNALER ?



- À votre intervenant, qui est sensibilisé et saura réagir face à cette situation
- À une personne de confiance
- Aux services sociaux ou aux institutions de proximité (CCAS, Mairie, Assistantes sociales de secteur, etc.)
- Au 3977, le numéro national de lutte contre la maltraitance des personnes âgées et handicapées
- Au 119, le numéro d'Allô Enfance en Danger, pour lutter contre la maltraitance faite aux enfants
- Aux autorités compétentes (police, gendarmerie, etc.)



Si vous estimez que l'un de nos collaborateurs a, envers vous, une conduite abusive (geste, parole, comportement, attitude, etc.) qui porte atteinte à votre dignité ou à votre intégrité, vous devez le signaler au responsable d'agence.

# CODE DE DÉONTOLOGIE

Compte tenu des caractéristiques propres à notre métier, notre code de déontologie s'articule autour de 4 axes essentiels. Il a pour but de rappeler nos engagements et les règles de bonne conduite qui en découlent.

## ◆ Respect des règles

Nos collaborateurs exercent leur activité dans le respect des valeurs de loyauté et en conformité avec les dispositions légales et réglementaires ainsi que les règles internes.

## ◆ Respect de la personne

Nos collaborateurs traitent chaque personne avec respect et courtoisie en se gardant de toute discrimination. Ils accordent une attention particulière à leur hygiène corporelle, à leur tenue vestimentaire et au véhicule et équipement de protection individuelle qui leur sont confiés dans le cadre de leur activité. Ils respectent les heures d'intervention convenues avec le responsable et l'informent de tout retard prévisible ou modification d'emploi du temps. Ils ont pour interdiction de recevoir des clients toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs, et tout élément quelconque de patrimoine. Ils ont pour interdiction de fumer au domicile des clients. Enfin, ils ont un respect de la

culture, du choix de vie, de l'espace privé et des biens du bénéficiaire et de la famille.

## ◆ Devoir de discrétion et de confidentialité

Nos collaborateurs s'engagent à respecter l'intimité de nos clients et à ne pas divulguer les informations dont ils ont eu connaissance dans le cadre de leur mission.

## ◆ Transparence

Nos services doivent répondre aux besoins et attentes de nos clients. Une information claire et objective doit leur permettre d'apprécier la portée de leurs engagements et de faire ainsi le bon choix. Chaque intervenant signale à son responsable d'agence toute difficulté rencontrée dans le cadre de ses interventions. Chacun de nous étant acteur du développement de loyauté et porteur de ces valeurs aura à cœur de respecter ce code et de le faire respecter.

# CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

## ◆ Article 1 : principe de non-discrimination

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

## ◆ Article 2 : droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

## ◆ Article 3 : droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

## ◆ Article 4 : principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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

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

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

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

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

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

## ◆ Article 5 : droit à la renonciation

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

## ◆ Article 6 : droit au respect des liens familiaux

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

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

## ◆ Article 7 : droit à la protection

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

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

## ◆ Article 8 : droit à l'autonomie

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

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

## ◆ Article 9 : principe de prévention et de soutien

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

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

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

## ◆ Article 10 : droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

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

## ◆ Article 11 : droit à la pratique religieuse

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

## ◆ Article 12 : respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.





# LES NUMÉROS D'URGENCE

SAMU - Urgences médicales des grandes agglomérations	15
Police secours ou gendarmerie	17
Pompiers - Incendies et urgences médicales	18
SOS Médecin	3624
SOS Allô Enfance en Danger	119
SOS Maltraitance personnes âgées ou handicapées	3977
Samu Social - Secours aux sans abris	115
Violences conjugales	3919
Harcèlement scolaire	3020
Numéro unique d'urgence en Europe	112
Numéro d'urgence dédié aux personnes sourdes et/ou muettes uniquement accessible par SMS ou fax	114*

## Les centres antipoison dans votre région

Un médecin toxicologue répond à vos questions  
24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Angers	02 41 48 21 21
Bordeaux	05 56 96 40 80
Lille	08 00 59 59 59**
Lyon	04 72 11 69 11
Marseille	04 91 75 25 25
Nancy	03 83 22 50 50
Paris	01 40 05 48 48
Rennes	02 99 59 22 22
Strasbourg	03 88 37 37 37
Toulouse	05 61 77 74 47

\* Pour connaître le fonctionnement du numéro d'urgence 114, consultez le site : [www.urgence114.fr](http://www.urgence114.fr)

\*\* Numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe