



AQUARELLE  
home services

# Livret d'accueil et de présentation aux particuliers

## 2024

Membre du réseau



service ménage

service bricolage

maintien à domicile

service enfants

service jardinage

[www.aquarellehomeservices.fr](http://www.aquarellehomeservices.fr)



# Ne payez que 50 % de votre facture avec L'avance « Immédiate » du crédit d'impôt :

Vous pouvez profiter de l'avance du crédit d'impôt immédiat  
à chacune de vos factures.

Déduisez instantanément 50% du montant de votre facture\*

\* Hors facture avec prise en charge APA ou PCH

## Mesures de sécurité COVID 19 :

Des mesures de protection des salariés ont été mises en place ainsi qu'un protocole permettant une reprise des prestations à domicile dans le respect des règles d'hygiène préconisées par l'Etat et notamment des gestes barrières.

Plus d'information en agence.



AQUARELLE  
home services



Notre structure propose un large choix de prestations sous la responsabilité d'une équipe qualifiée, expérimentée et reconnue.

-----  
Ce livret est conçu pour que vous y trouviez toutes les informations utiles et nécessaires pour vous aider dans la mise en œuvre des relations que nous sommes amenés à créer.

S.A.R.L

## AQUARELLE HOME SERVICES

(Membre du réseau TOUT A DOM SERVICES)

151bis , avenue de la république  
91230 MONTGERON

**Tél: 01.69.83.59.60**

Mail: [contact@aquarellehomeservices.fr](mailto:contact@aquarellehomeservices.fr)

RCS: 533324141

Ou si vous préférez, notre n° vert :

**0 800 200 242** Service & appel gratuits



AQUARELLE  
home services



# SOMMAIRE

- *Introduction* *Page 5*
- *Nos Partenaires* *Page 6 et 7*
- *Organisation générale* *Page 8*
- *Modalités de prise en charge* *Page 9*
- *Les services proposés* *Page 10 et 11*
- *Les tarifs actifs et retraités* *Page 12*
- *Les tarifs Maintien à domicile* *Page 13*
- *Modalités de facturation et paiements* *Page 14*
- *Modes de financement - démarches* *Page 15 et 16*
- *Démarche qualité* *Page 17*
- *Règlement de fonctionnement* *Page 18 à 20*
- *Réclamations* *Page 21*
- *Charte des droits et libertés* *Page 22 à 24*
- *Charte éthique* *Page 25*





**AQUARELLE HOME SERVICES** est une entreprise indépendante prestataire de services membre du réseau de franchise **TOUT A DOM SERVICES®**.

Déclarée et agréée par l'unité territoriale de l'Essonne (DIRECCTE)

98, allée des Champs Elysées-Courcouronnes- 91042 EVRY Cedex

Autorisée par le Conseil Départementale de l'Essonne

- Hôtel du département - Boulevard de France - 91012 Evry Cedex

Nous sommes spécialisés dans les services aux particuliers y compris dans la prise en charge de la dépendance, du handicap et intervenons au domicile aussi bien pour les couples actifs que pour les personnes âgées, les personnes handicapées et les enfants pour une multitude de missions.

Nous proposons un large choix de prestations ponctuelles et régulières sous la responsabilité d'une équipe qui vous assure un service professionnel.

Tous les services que nous commercialisons sont répertoriés dans la nomenclature des emplois familiaux éditée par les services fiscaux et ouvrent droit à une réduction d'impôts sur le revenu.

Vous souhaitez en savoir plus sur notre fonctionnement, notre action, vous souhaitez des renseignements d'ordre administratif, législatif, social ou fiscal, n'hésitez pas à nous contacter.

*Ce livret d'accueil qui vient de vous être remis exprime notre volonté d'aller à votre rencontre pour vous présenter notre action, notre fonctionnement.*

## Nous sommes à votre disposition

du lundi au vendredi

de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

Le samedi sur rendez-vous

**7/7 Jours et 24/24h**

**pour les personnes fragiles et dépendantes.**

*Nous intervenons sur les communes suivantes*

Boussy Saint-Antoine

Brunoy

Crosnes

Draveil

Epinay sous Sénart

Etiolles

Montgeron

Quincy sous Sénart

Soisy-sur-Seine

Tigery

Vareennes-Jarcy

Vigneux-sur-Seine

Yerres





Financement de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA), pour les personnes âgées

Maison départementale des personnes handicapées



Financement de la Prestation Compensatrice du Handicap (PCH), pour les personnes handicapées



Financement de La Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE) Pour les enfants de 0 à 6 ans



Ambre à Yerres Intégré à la résidence médicalisée Asphodia Pour des accueils de Jour afin de soulager les aidants familiaux



Une étroite collaboration pour les retours à domicile de dernières minutes et maintien à domicile réguliers ou ponctuels



Le Centre Communal d'Action Social (CCAS) Pour une prise en charge des personnes dans le besoin



Pour une recherche du personnel qualifié et expérimenté



Un club haut en couleur et de notoriété, Nous sommes le sponsor Officiel



Une collaboration étroite avec des infirmier(e)s du secteur, afin de répondre aux besoins des soins médicaux





Ventes et location  
de matériel médicale  
Rapide et à l'écoute du vrai besoin



**BIEN MANGER POUR MIEUX VIVRE**  
Pour répondre aux contraintes de  
l'alimentation des seniors.



Prise en charge et aide  
financière des personnes  
retraités .



Prise en charge et aide financière  
suivant votre contrat mutuelle  
60 Mutuelles référencés.



Accompagner les personnes déficientes visuelles.  
Qui en bénéficie ? Toute personne déficiente  
visuelle pouvant justifier de son handicap (carte  
d'invalidité mention "cécité" ou certificat  
ophtalmologique attestant du handicap visuel).



Une prise en charge financière du  
personnel territoriaux et  
Hospitalier



Artisans Déménageur, pour un  
déménagement autrement.  
Sérieux et efficace.



assureur militant

Une Mutuelle supplémentaire pour  
vous prendre en charge en cas  
d'accident ou blessures temporaires.



En collaboration avec la MAIA, le  
réseau NEPAL.  
Une équipe mobile de coordination  
et d'appui spécialisé  
(Médecins , infirmiers, travailleurs  
sociaux, administratifs)





## Organisation Générale

Une prestation est d'abord évaluée à vote domicile par un(e) responsable de secteur qui a pour mission de vous expliquer le fonctionnement de l'entreprise, de créer le dossier administratif et de recenser toutes les informations utiles et nécessaire au bon déroulement de la prestation à mettre en œuvre.

Votre responsable de secteur va vous conseiller et vous accompagner vers les organismes pouvant participer au coût de la prise en charge de vos besoins.

Pour bénéficier de la formation, vous devez préalablement nous communiquer tous les documents administratifs nécessaires à la Prise En Charge de vos besoins. La liste de ces documents vous sera réclamée par votre responsable de secteur.

## Mode de fonctionnement

Nous intervenons selon 3 modes de fonctionnement

### Prestations régulières

Prestations qui se reportent de semaine en semaine, à l'identique.

Au-delà de 10 annulations, par an, la prestation n'est plus considérée comme régulière.

### Prestations Ponctuelles

Prestations réalisées à votre demande selon vos besoins et nos possibilités d'intervention.

### Prestations liées à une convention Mutuelles ou enseigne nationale

Prestations réalisées à la suite d'un évènement exceptionnel (accident, hospitalisation) ou la délivrance de CESU préfinancés

Dans le cadre d'une prestation régulière de Services à la Personne, de garde d'enfants ou de maintien à domicile, nous nous engageons à vous garantir la continuité de nos services, par la mise en œuvre du remplacement de nos intervenants ( en cas d'absence ou congés) par des intervenantes de même qualification.

### ATTENTION !

Pour toutes demande d'annulation, changement d'horaires ou autres, prévenir l'agence, par téléphone, courriers ou mail au plus tard le jeudi 14h00 de la semaine précédente.

Toute prestation annulée après avoir été planifiée ou après le jeudi pour la semaine suivante, restera entièrement due et seras facturée.

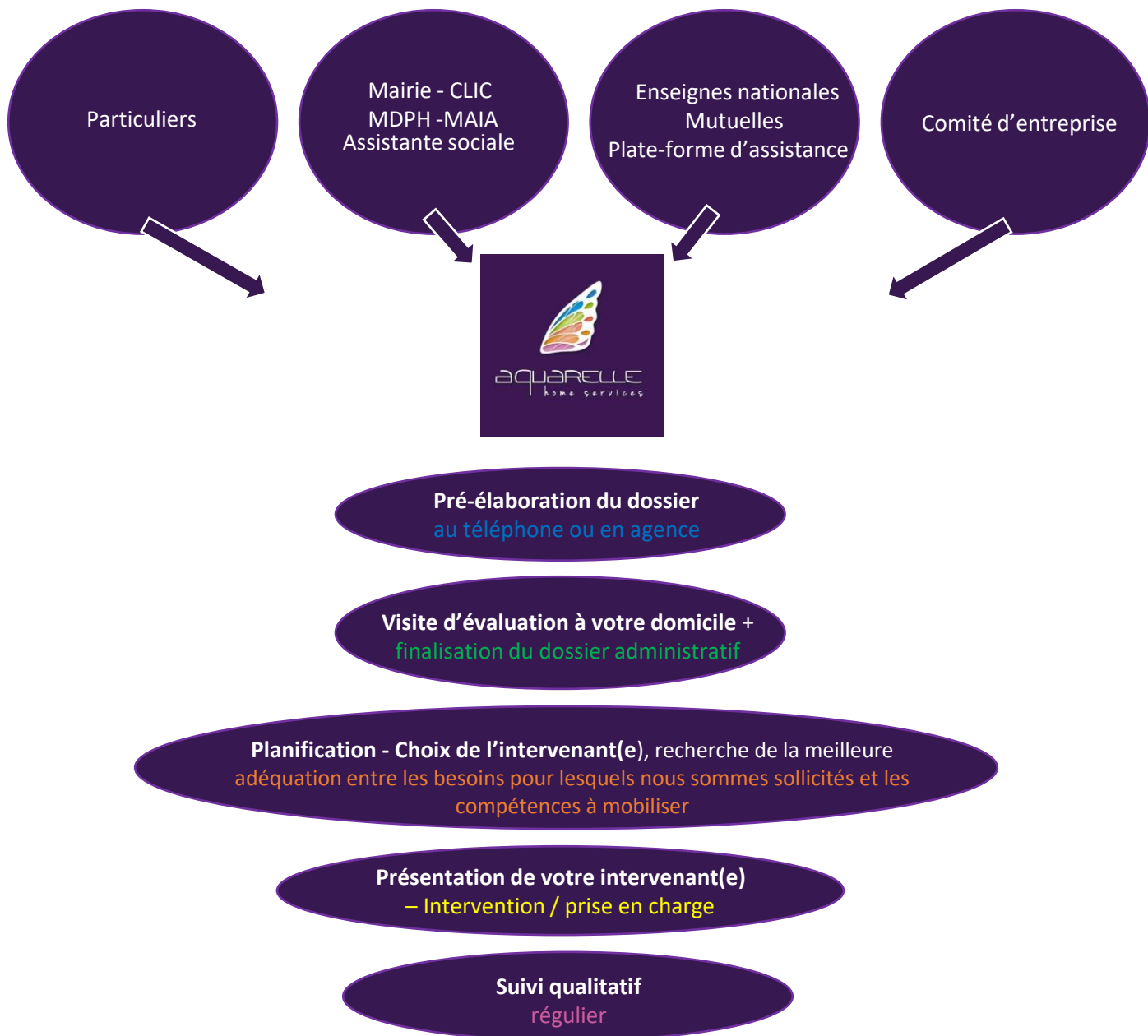






La demande de prise en charge peut être émise par la personne elle-même quand il s'agit d'un couple actif, ou de personne âgée autonome. Elle est émise par les médecins, les familles, les assistantes sociales et les gérants de tutelles quand il s'agit d'une personne âgée invalide ou personne handicapée.

## Le traitement d'une prestation





**Nous sommes seul et unique employeur du personnel  
que nous mettons à votre disposition.**

**Vous n'avez aucune démarche administrative à effectuer  
( URSSAF, contrat, congés payés, licenciement, etc..)**

**Aucune Formule obligatoire,  
nous travaillons selon vos besoins et vos envies.**



## **Petite enfance & enfants scolarisés**

- Garde.
- Transport aux activités.
- Prise en charge dès la sortie d'école
- Aide aux devoirs.
- Préparation de repas
- Toilette et coucher

**ET BIEN PLUS ENCORE !**



## **Personnes fragiles & dépendantes**

- Aide aux repas
- Courses de proximité
- Aide à la toilette
- Aide au lever/coucher
- Aide à la mobilité et aux déplacements
- Ménage /repassage

**ET BIEN PLUS ENCORE !**



## **Actif & retraités**

- Ménage
- Repassage
- Nettoyage de printemps
- Avant / Après déménagement
- Démarches administratives

**• ET BIEN PLUS ENCORE**





Notre structure prestataire de services à la personne est déclarée et agréée  
 sous le n° 2015/SAP/533324141  
 arrêté délivré par l'unité territoriale de l'Essonne.  
 (523, place des terrasses de l'agora -91034 EVRY Cedex - Tél: 01.60.79.70.00)



## Jardinage

- Tonte, désherbage
- Entretien des pelouses
- Débroussaillage
- Taille (Haies, arbustes, etc...)
- Petit élagage
- Plantations
- Entretien des massifs
- Déneigement
- **Retrait des déchets vert**
- **ET BIEN PLUS ENCORE !**



## Bricolage & Hommes toutes mains

- Pose de rideaux, étagères
- Aide au déménagement
- Papier peint / Peinture
- Lessivage / Shampoing
- Petits travaux électriques
- Montage/démontage des meubles
- Nettoyage véranda et terrasse, baies vitrées, cave
- **ET BIEN PLUS ENCORE !**



## Garde d'Animaux & Gestion d'absence & accompagnement

- Garde de vos animaux
- Simulation de présence de vie lors des vacances
- Prise de courrier
- Contrôle du compteur d'eau
- Accueil à votre arrivée (aéroport, Gare).
- **Initiation informatique**
- **ET BIEN PLUS ENCORE !**



# Tarification Actifs et Retraités



Les Tarifs sont majorés de:  
**50 %**  
 (le dimanche et Jours fériés)  
**100%**  
 (le 1<sup>er</sup> MAI et le 25 décembre)



## Montant Horaire TTC

À régler par intervention  
 ( Dont TVA à 10 % ou 20 % )

## Votre coût de revient Réel de l'heure TTC

Après crédit d'impôt\*

**30.00 €uros**

TVA 10 %

## Coût réel de l'heure

**15.00 €uros**

TVA 10 %



**15,00 €uros**

TVA 10 %

## Coût réel de l'heure

**15,00 €uros**

TVA 10 %



**47,50 €uros**

TVA 20 %

## Coût réel de l'heure

**23,75 €uros**

TVA 20 %



**41.50 €uros**

TVA 10 %

## Coût réel de l'heure

**20,75 €uros**

TVA 10 %



-Aide aux déplacements

**30.00 €uros**

(Frais KMS en sus 1.70 € / km)

- Aide aux MultiMedia 41,00 €

- Garde d'animaux (Devis)

- Gestion d'absence (Devis)

**15.00 €uros**

**20,50 €uros**

**Selon devis**

\*Le coût à crédit d'impôt correspond à 50% des montants des dépenses engagées, retenue dans la limite de 12 000 €/an, 13 500 € ( avec 1 personne à charge, 15 000 € avec 2 personnes et plus, à charge. (selon législation en vigueur article 199 du code général des impôts. Seules les personnes exerçant une activité professionnelle ou retraités



# Tarification Maintien à domicile (personnes fragiles et dépendantes)



Les Tarifs sont majorés de:  
50 %  
(le dimanche et Jours fériés)  
100%  
(le 1<sup>er</sup> MAI et le 25 décembre)



**AQUARELLE**  
home services  
maintien à domicile

Montant Horaire TTC À régler par intervention ( Dont TVA à 5.5 % ou 20 % )	Votre coût de revient Réel de l'heure TTC Après crédit d'impôt*
--	---

<p><b>30,00 €uros</b></p> <p>19,75 € (½ heures) 27,66 € (¾ heure)</p> <p>TVA 5,5 %</p>	<p><b>Coût réel de l'heure</b></p> <p><b>15.00 €uros</b></p> <p>9,88 €uros 13,83 €uros</p> <p>TVA 5,5 %</p>
--	---



**AQUARELLE**  
home services  
service ménage

<p><b>30,00 €uros</b></p> <p>TVA 5,5 %</p>	<p><b>Coût réel de l'heure</b></p> <p><b>15.00 €uros</b></p> <p>TVA 5,5 %</p>
--	---



**AQUARELLE**  
home services  
service jardinage

<p><b>47,50 €uros</b></p> <p>TVA 20 %</p>	<p><b>Coût réel de l'heure</b></p> <p><b>23,75 €uros</b></p> <p>TVA 20 %</p>
---	--



**AQUARELLE**  
home services  
service bricolage

<p><b>41.50 €uros</b></p> <p>TVA ,5,5 %</p>	<p><b>Coût réel de l'heure</b></p> <p><b>20,75 €uros</b></p> <p>TVA 5,5%</p>
---	--



**AQUARELLE**  
home services  
autres services

<p>-Aide aux déplacements <b>30.00 €uros</b> (Frais KMS en sus 1.00 € / km)</p> <p>- Aide aux MultiMedia 41,00 € - Garde d'Animaux (Devis) - Gestion d'absence (Devis)</p>	<p><b>Coût réel de l'heure</b></p> <p><b>15.00 €uros</b></p> <p>20,50 €uros Selon devis</p>
--	---

**Si vous disposez d'une aide de L' APA de la MDPH, de la CNAV ou MUTUELLE nous appliquons la déduction de votre aide, directement sur vos factures**





## 1 facture mensuelle

Envoyée par mail  
(Sauf pour les personnes fragiles et dépendantes  
n'ayant pas d'adresse mail)

**Nous sommes habilités à accepter les modes de règlements suivants :**

### **1/ Prélèvement automatique en mandat SEPA** (transmettre un IBAN et compléter le formulaire)

- Règlement privilégié, suite à COVID 19
- Règlement obligatoire pour l'avance  
du crédit impôt immédiat

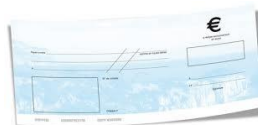


### **2/ Virement** (nous vous communiquons notre IBAN)

- Règlement privilégié, suite à COVID 19



### **3 /Chèque bancaire et postal**



### **2/ CESU Préfinancé papier ou dématérialisés** (Chèque emploi service universel obtenus auprès de votre Comité d'Entreprise)\*



•**CESU: Le Chèque emploi service universel** (en vigueur au 1er janvier 2022) offre la possibilité d'une prise en charge du coût des prestations proposées par les entreprises de services à domicile.

Le Chèque emploi service universel pré financé (titre Chèque emploi service universel) sert à payer un prestataire de service à la personne. Il est pré-identifié au nom du bénéficiaire, à valeur prédéfinie, diffusé par des organismes co-financeurs et émis par les organismes habilités par l'agence nationale des services à la personne. Les co-financeurs (employeur, mutuelle, assurance, caisse de retraite, conseil général ou tout autre organisme habilité) mettent ainsi à la disposition des bénéficiaires (salariés, assurés, adhérents) des titres de paiement destinés au règlement des prestations.

Les sommes non préfinancées par le Chèque emploi service universel bénéficient des réductions d'impôts prévues par la loi dans le cadre des services à domicile ce qui induit une réduction du coût de la prestation.





La prestation est financée directement par le client qui peut sous certaines conditions bénéficier :

D'un crédit d'impôt \* de 50% du prix des prestations réglées.

□ D'un taux réduit de TVA (5,5 % ou 10% pour certaines prestations).

□ D'une aide forfaitaire de la CAF ou la MSA, la PAJE (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant) pour les enfants âgés de 0 à 6 ans : dossier à retirer auprès de la CAF ou de la MSA.

□ D'une participation financière des caisses de retraites (CNAV / CARSAT / caisses des régimes spéciaux) pour les personnes retraitées : dossier de demande à retirer auprès des caisses elles-mêmes, des CCAS des CLIC ou des MAIA

□ De l'Allocation Départementale Personnalisée à l'Autonomie (APA) pour les personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans : dossier à retirer auprès du Conseil général, des CCAS ou des CLIC.

□ De la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) pour les personnes handicapées : dossier à retirer auprès de la MDPH locale.

□ De financements complémentaires ponctuels de certaines mutuelles ou organismes de prévoyance (se renseigner auprès de ces organismes).

\* Selon les dispositions fiscales de 2024 sur les revenus de 2023 ou par l'avance immédiate en vigueur en 2023: Ce crédit d'impôt est de 50% des dépenses engagées au titre de l'emploi d'un salarié à domicile:

Le crédit d'impôt s'applique sur les sommes engagées à hauteur d'un plafond annuel de 12 000€.

Ce plafond augmente de 1 500 € jusqu'à la limite de 15 000€, pour chaque enfant ou ascendant de plus de 65 ans à charge ou par personne du foyer fiscal de plus de 65 ans.

Il est porté à 20 000 € lorsque le foyer comporte un enfant allocataire de l'Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) ou une personne handicapée ne pouvant exercer une profession et ayant besoin d'une tierce personne pour les actes quotidiens de la vie.

Personne à charge répondant aux conditions d'âge et de lien de parenté	Montant de la réduction fiscale maximale	Montant du plafond des dépenses entrant dans le calcul de la réduction fiscale
0 personne	6 000 €	12 000 €
1 personne	6 750 €	13 500 €
2 personnes et plus	7 500 €	15 000 €

Les activités suivantes ouvrent droit à la réduction d'impôt sous condition de plafond de l'assiette des prestations :

Le montant des dépenses des prestations « **petit bricolage** » et « **hommes toutes mains** » est plafonné à : **500 € par an et par foyer fiscal.**

Le montant des dépenses « **assistance informatique et Internet au domicile** » est plafonné à **3000 € par an et par foyer fiscal.**

Le montant des dépenses « **petits travaux de jardinage** » est plafonné à : **5000 € par an et par foyer fiscal.**

A noter : Le crédit d'impôt au titre des services à la personne et de toutes les niches fiscales, est plafonné à : **10 000 € par an et par foyer fiscal.**





## DEMARCHES pour bénéficier D'aides financières par les organismes suivants



**Crédit d'impôts** : Nous vous remettons en début d'année une attestation fiscale reprenant les sommes versées sur l'année précédente, il vous suffit d'indiquer ce montant sur votre déclaration d'impôts et de joindre l'attestation.

- **Ou choisir l'avance immédiate directement sur vos factures** en nous contactant (dispositif hors prise en charge APA ou PCH)



**L'APA ou PCH** : Sur simple demande, nous vous accompagnons au montage du dossier d'aide (transmission du dossier et de la liste des pièces à joindre)



**PAJE** (garde d'enfants) : Vous devez vous rapprocher de votre CAF afin de demander le formulaire complément libre choix du mode de garde

(cerfa 12399\*01, téléchargeable sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr), nous pouvons aussi vous le faire parvenir sur simple demande)



**Mutuelles** : En cas de problèmes de santé par le biais de certaines mutuelles il vous est possible de financer des heures d'aide à la personne ou à l'entretien de l'habitat, pour cela il suffit de prendre contact avec votre mutuelle afin de connaître les modalités.



**CESU préfinancés** : N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre Comité d'entreprise afin de connaître les modalités de financement.







## Nos principes fondateurs

Le respect de la personne et l'impératif de la qualité du service sont les valeurs que TOUT A DOM SERVICES développe au sein de ses agences. La notion de développement durable est à la fois une ligne de conduite, une philosophie et une responsabilité sociale et environnementale.

Notre démarche qualité repose sur un principe fondateur: vous êtes au centre de nos préoccupations. Construire ensemble, partager la même vision de l'avenir, incarner nos valeurs de qualité et de professionnalisme au sein de notre agence comme chez nos clients, constituent notre réalité et notre engagement.

Nous nous attachons à bien comprendre vos attentes et contrôlons systématiquement les références de nos professionnels qui sont embauchés en contrat à durée indéterminée (CDI). Pour des compétences spécifiques, nous formons nos salariés.

Nous contrôlons régulièrement la qualité du service auprès de nos clients et veillons tout particulièrement à la présentation de nos salariés mais aussi à ce qu'ils respectent votre vie privée.

Nos salariés sont embauchés systématiquement en CDI pour leur garantir un emploi stable et leur permettre d'être sereins lors de leurs prestations à votre domicile.

Dans le cadre d'une prise de prestation en urgence ou d'un changement par vos soins de l'intervenante. Nous agissons avec réactivité pour que les prestations soient assurées.





## PRINCIPES GENERAUX

### 1 -OBJET

Ce règlement vise à « organiser » les relations entre les usagers et les intervenants, à définir les droits de la personne bénéficiaire de prestations et les obligations et devoirs nécessaires au bon déroulement du service rendu.

### 2- DOMAINE D'APPLI CATION

Le règlement de fonctionnement s'applique à toute société commercialisant la marque TOUT A DOM SERVICES®, à ses services et aux relations de la personne aidée avec elle.

### 3- REFERENCES

- Loi N°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (article 11).
- Décret 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L .311- 7 du code de l'Action Sociale et des Familles.
- Les documents internes à la société TOUT A DOM SERVICES® à destination des professionnels.

### 4- DIFFUSION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

- A la personne bénéficiaire ou à ses représentants légaux : le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil.
- Au personnel du service : le règlement de fonctionnement est apposé en permanence sur le tableau d'affichage de la société TOUT A DOM SERVICES® et remis à toute personne salariée dans le service.

### 5-ASPECT JURIDIQUE

Le règlement de fonctionnement est tenu à la disposition des autorités de tarification, notamment en cas d'inspection.

## FINALITE DE LA PRISE EN CHARGE

### ARTICLE 1 - Valeurs, Droits et Obligations - Charte des droits et libertés de la personne accueillie

La société TOUT A DOM SERVICES® place le présent règlement de fonctionnement sous les principes, droits et valeurs définis dans la Charte des droits et libertés de la personne prise en charge, objet de l'arrêté ministériel du 8 septembre 2003 pris en application de l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles. Cette charte est annexée au présent règlement de fonctionnement.

### ARTICLE 2- Participation de l'usager et de sa famille

Afin de favoriser leur participation aux prestations et d'intégrer leur avis, l'usager ou le représentant légal et éventuellement sa famille, seront amenés à prendre part à l'élaboration de la prise en charge de la personne aidée et à répondre à des enquêtes de satisfaction.

En vertu des articles L311-5 et L311-6 du Code de l' action sociale et des familles, et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne bénéficiaire, votre expression sera assurée par la réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle.

## ORGANISATION INSTITUTIONNELLE

### ARTICLE 3 - Usage des locaux et Equipements

Les locaux situés au 151 bis, avenue de la république à MONTGERON, sont destinés à assurer les meilleures conditions d'accueil et d'accompagnement lors de nos prestations. Il est indispensable de respecter certaines règles d'usage. Nos permanences permettent de recevoir les personnes aidées individuellement ou accompagnées. En dehors de ces permanences une écoute astreinte est assurée 24h/24 et 7j/7.

### ARTICLE 4 -Modalités de prise en charge

Toute personne peut être prise en charge par la société TOUT A DOM SERVICES®, qui fonctionne exclusivement en mode prestataire et est, à ce titre, le seul et unique employeur de l'intervenant à domicile de la personne aidée. Ainsi, la société assure toutes les responsabilités, démarches administratives et formalités obligatoires en tant qu'employeur (déclaration unique d'embauche, visite médicale du travail, rédaction du contrat de travail, élaboration des fiches de paies, déclaration et règlements des charges sociales, formation continue).

#### 4.1- Visite et évaluation des besoins

Après avoir reçu la demande d'intervention de la personne à aider, la société TOUT A DOM SERVICES® l'enregistre et détermine avec elle un rendez-vous à son domicile pour réaliser une évaluation préalable de prise en charge des besoins. Cette visite permet au responsable de secteur de l'agence de présenter à la personne souhaitant se faire aider, les modalités d'intervention et de fonctionnement de nos activités, compléter un cahier des charges précis des attentes pour lesquelles nous sommes sollicités, présenter et identifier les différents dispositifs de solvabilisation pouvant être mobilisés, réaliser un devis et constituer, si nécessaire, un dossier de prise en charge, un contrat d'interventions ponctuelles ou régulières. Lors de ce rendez-vous, il est remis au bénéficiaire un livret d'accueil auquel sont systématiquement annexés le règlement de fonctionnement de la société TOUT A DOM SERVICES®, la charte des droits et libertés de la personne aidée, le code de déontologie et toute documentation relative à la mise en place de l'intervention, notamment les documents relatifs aux conditions particulières applicables aux commandes soumises au Code de la Consommation : articles L 121-23 à L21-26 (démarchage et vente à domicile).

#### 4.2- Contractualisation

A partir de l'analyse des besoins au domicile des bénéficiaires, la société TOUT A DOM SERVICES® réalise une proposition de services, sous forme d'un devis, qui comprend :

- la nature et le mode d'intervention
- la fréquence et la durée
- le coût prévisionnel mensuel, le financement et les modalités de facturation

En cas d'acceptation par le bénéficiaire, le devis proposé devient contrat de prestations de services régulières ou ponctuelles, après signature du bénéficiaire et renvoi à la société TOUT A DOM SERVICES® de l'un des deux exemplaires rédigés.





**4.3- Exécution des interventions** Après enregistrement de la prise en charge, nous missionnons un intervenant au domicile de la personne pour l'aider à accomplir les tâches et les activités de la vie quotidienne, en veillant à préserver son autonomie et maintenir son indépendance.

L'intervenant à domicile est missionné par AQUARELLE HOME SERVICES®, qui en assure pleinement la responsabilité et qui se charge systématiquement de le présenter lors de sa première intervention. En fonction de l'évaluation de la situation individuelle de la personne à son domicile, la société construit en collaboration avec la personne aidée ou son représentant un planning d'intervention hebdomadaire.

Ce dernier peut être modifié pour des convenances personnelles **au plus tard le jeudi pour la semaine suivante**. Dans le cas où la personne aidée souhaiterait modifier le planning d'interventions convenu, **sans respecter ce délai de prévenance, la totalité des prestations planifiées resterait à régler intégralement**. Lors de chaque prestation, la personne aidée signe un rapport de mission rédigé par l'intervenant validant la date, les heures d'arrivée et de départ ainsi que le contenu de la prestation réalisée par le salarié de la société AQUARELLE HOME SERVICES®.

**ARTICLE 5 - Sécurité des personnes, des biens et de l'information** Le personnel d'intervention est tenu d'observer la plus grande propreté dans sa tenue comme dans l'exécution de son service, de respecter les règles d'hygiène et de sécurité fixées par la loi, ainsi que les consignes particulières édictées par la Direction.

L'ensemble du personnel est tenu de se soumettre aux différentes visites prévues par les articles D. 241.14 et suivants du Code du Travail, à savoir la visite d'embauche, les visites périodiques et de reprise et les éventuels examens complémentaires.

Le temps passé à ces différentes visites, ainsi qu'aux examens complémentaires demandés par le service de Médecine du travail, est pris sur les heures de travail et rémunéré comme temps de travail effectif. Toute personne aidée peut avoir accès à tout moment aux informations nominatives contenues dans les dossiers de la société AQUARELLE HOME SERVICES® et en exiger la correction en cas d'erreur. Elle peut s'opposer à la conservation ou la transmission de données nominatives qui ne seraient pas nécessaires à l'exécution du service.

## ARTICLE 6 - Droits et obligations du personnel d'intervention

Outre les obligations définies ci-dessus en matière de sécurité des personnes et des biens, le personnel a les droits et obligations suivants :

Le personnel d'intervention est soumis à des obligations de discrétion et de confidentialité dans le cadre de l'exercice de leurs activités.

Une tenue correcte et une propreté rigoureuse sont exigées.

Tout constat de mauvaise hygiène ou de manque de sécurité chez la personne aidée devra être signalé à la société AQUARELLE HOME SERVICES® par la personne ayant constaté l'incident.

Le fait qu'un salarié a témoigné de mauvais traitements ou privation infligés à une personne aidée, 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 pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire (cf. article L.313-24 du Code de l'Action Sociale et des Familles).

Les travaux effectués par l'assistant familial itinérant à domicile sont :

Assurer l'entretien courant des pièces que la personne aidée occupe habituellement, Faire et changer le lit Faire les courses alimentaires et autres

- Préparer les repas
- Aider à la prise des repas et faire la vaisselle
- Laver le petit linge à la main, charger une machine ou si besoin emmener le linge à la laverie Repasser le linge Accompagner la personne aidée à l'extérieur du domicile
- Aider à la toilette, au confort et à la réalisation de transfert Aider à remplir les formalités administratives
- Soutenir et stimuler psychologiquement

Il est formellement interdit au personnel d'intervention :

D'introduire au domicile de la personne aidée des personnes étrangères à la société AQUARELLE HOME SERVICES®, De fumer dans les locaux de la société AQUARELLE HOME SERVICES® ou au domicile de la personne aidée,

De se livrer à toute propagande, ainsi qu'à toute quête ou vente d'objets quelconques, D'introduire chez les personnes aidées, des journaux, brochures, publications ou tracts de propagande quelconque, Sauf accord préalable de la société AQUARELLE HOME SERVICES®, et fourniture d'une attestation de garantie d'assurance des personnes transportées, d'utiliser son véhicule personnel pour transporter une personne aidée ou faire ses courses. La conduite par le personnel d'intervention du véhicule personnel de la personne aidée se fait sous la responsabilité de cette dernière qui doit disposer des garanties d'assurance nécessaires, De détenir les clés sans accord de la société AQUARELLE HOME SERVICES® et remettre à la personne aidée d'une attestation de prise en charge de clés.

Réclamations du personnel d'intervention :

Le gérant de la société TOUT A DOM SERVICES® est habilité à recevoir les réclamations des assistants à domicile concernant les conditions d'exercice de leur intervention chez une personne aidée.

## REGLES LIEES AUX INTERVENTIONS

### ARTICLE 7- Conditions de délivrance et obligations de la Personne aidée

#### 7.1 Les obligations de la personne aidée

Dans le cadre de sa prise en charge, chaque personne bénéficiaire doit respecter certaines obligations :

- Le respect des termes du document individuel de prise en charge.
- Un comportement civil à l'égard du personnel d'intervention.
- La non-discrimination pour quelle cause que ce soit.
- Les principes d'hygiène élémentaires.
- Le respect mutuel des droits (intimité, etc.)
- Le respect du champ de compétence de son intervenant(e).

Par exemple, l'aide à domicile ne peut réaliser des travaux comme des nettoyages de murs, plafonds, huisserie, caves, greniers, garages, jardins, entretien de chaudière. De même, l'entretien des vitres par les auxiliaires de vie ne s'effectue que si les conditions de sécurité sont satisfaisantes (vitres accessibles avec un marche-pied de trois marches maximum). Au-delà, c'est un homme toutes mains qui assurera la prise en charge de cette prestation.

- Signer, après vérification, le rapport de mission rédigé par l'intervenant à domicile et remis en fin de prestation. En aucun cas, le bénéficiaire ne signera un rapport de mission vierge de toute notation,
- Adresser à réception de facture, le règlement correspondant.





## 7.2 Sanctions du non-respect

Le non-respect total ou partiel des obligations de la personne aidée, après plusieurs observations écrites non suivies d'actions correctives est un motif d'arrêt des interventions réalisées par la société AQUARELLE HOME SERVICES®.

## 7.3 Rétablissement des interventions suspendues ou interrompues

Les interventions peuvent avoir été suspendues à la suite d'absences ou d'hospitalisation. La société AQUARELLE HOME SERVICES® prévient alors les organismes financeurs éventuels. Lors du retour à domicile, la société AQUARELLE HOME SERVICES® prévient les organismes financeurs de la reprise des interventions au domicile de la personne aidée. La reprise des interventions est soumise à un délai de prévenance de 48 heures maximum.

## ARTICLE 8 - Le non-respect des règles -La violence -Les comportements délictueux

### 8.1 -Définitions

Toute personne majeure (même sous tutelle ou curatelle) est responsable à la fois civilement et pénalement. Ainsi tout acte de violence sera automatiquement signalé par voie orale et écrite au gérant de la société AQUARELLE HOME SERVICES®. Il sera susceptible d'entraîner les procédures administratives ou judiciaires appropriées. Sont considérés comme non-respect, violence, comportement délictueux par la personne bénéficiaire de l'aide ou le personnel d'intervention:

- tout acte délictueux ou le non-respect de la loi
- les cas de maltraitance ou de violence (sanctions prévues par le code pénal)
- le constat de mauvais traitement ou privations infligés à une personne et le témoignage de tels agissements (protection du professionnel) -article L .313-24 du Code de l'Action Sociale et des Familles
- la discrimination pour quelle cause que ce soit

### . 8-2- Les mesures de protection prises par la société AQUARELLE HOME SERVICES®

Des mesures exceptionnelles peuvent être prises par la société TOUT A DOM SERVICES® en cas :

- D'urgence  
En cas d'hospitalisation d'urgence de la personne, la société AQUARELLE HOME SERVICES® avise les membres de la famille, à défaut le médecin traitant, ou les services d'urgence (pompiers, SAMU, SOS médecin)
- afin d'assurer à la personne un suivi médical approprié à son état de santé
- De maltraitance ou de violence  
En cas d'observation de maltraitance ou de violence constatées au domicile du particulier, le personnel en informe immédiatement le gérant de la société qui pourra être amené à informer l'antenne ALMA (Allo Maltraitance) la plus proche ou le médiateur maltraitance au niveau du CLIC (Comité Local d'Information et de Coordination).  
En cas d'agissements mettant en cause l'intégrité des personnes et la responsabilité pénale des auteurs, la société AQUARELLE HOME SERVICES® procédera aux signalements nécessaires auprès des autorités compétentes.

## ARTICLE 9 - Entrée en vigueur, durée, révision

Le présent règlement de fonctionnement entre en vigueur le 1<sup>er</sup> JANVIER 2023. Sa durée est indéterminée, sa révision sera faite tous les cinq ans au maximum. Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment :

- à la demande des usagers
- à l'initiative de la Direction des services,

Toute révision fera l'objet d'une procédure similaire à celle qui a présidé à son élaboration.

## ARTICLE 10 - Contestations et réclamations

En cas de litige et de contestation relatifs à l'exécution des interventions, la personne aidée saisit le gérant de la société.

Celui-ci recherche avec la personne aidée les actions correctrices nécessaires :

- Une personne qualifiée :

L'article L311-5 du Code de la Famille et de l'Action Sociale énonce que toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste conjointement établie par le Préfet et le président du Conseil général.

- Le tribunal compétent

Tout litige n'ayant pu recevoir une solution amiable pourra être porté devant le Tribunal du lieu du domicile du défendeur et du lieu de la prestation.

Fait à MONTGERON, le 01/09/2014

Le gérant, Carlo LOPEZ





## GESTION DE RECLAMATIONS

### 1 / Vous rapprocher de la personne en charge de votre dossier

Elle traitera votre demande dans les plus brefs délais et le transfèrera si besoin au service concerné (Comptabilité, Direction...)

### 2 / Dans le cas où cette première démarche n'a pas abouti vous devez alors vous rapprocher du Responsable d'agence :

•Par mail : Mr LOPEZ : [c.lopez@toutadomservices.fr](mailto:c.lopez@toutadomservices.fr)

•Par courrier : Mr LOPEZ 151 bis, avenue de la république 91230 MONTGERON

### 3 / Si aucune solution n'est trouvée entre vous et notre entreprise le conflit vous pouvez vous mettre en rapport les services suivants:

### PROTECTION DES USAGERS

Conformément à la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale du 2 janvier 2002 et au code de l'action sociale et des familles dans ses articles L 311-3 à 311-9, vous pouvez faire valoir vos droits à des services extérieurs à TOUT A DOM SERVICES® tels que :

#### La DIRECCTE 91

(Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi) :  
Grand Place de l'Agora – 91 000 EVRY  
Tél. : 01 60 79 70 00

#### La DDCS 91

(Direction Départementale de la Cohésion Sociale) :  
98, allée des Champs Elysées – 91 080 COURCOURONNES  
Tél. : 01 60 91 41 41

#### Le Conseil Départemental de l'Essonne :

Boulevard France - 91 000 EVRY  
Tél. : 01 60 91 91 91

#### Solidarité Vieillesse

(signalement de la maltraitance des personnes âgées) :  
3977

#### Enfance en danger

(signalement de la maltraitance des enfants) :  
119

#### Personne de confiance:

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Cette personne de confiance sera consultée au cas où la personne aidée serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La personne de confiance rend compte de la volonté de la personne aidée. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révoquée à tout moment.

#### Personnes Qualifiées:

Monsieur Sorel APPOLINAIRE – Madame Evelyne BAR – Madame Michèle BARRET – Madame Catherine CONSTANTINI – Madame Françoise DRISS – Monsieur Ali KEMERCHOU – Madame Thérèse PAIN – Madame Catherine PLEUCHOT – Monsieur Michel SIRONI – Madame Alexandra THIALON

#### Médiation

La médiation est un mode de résolution amiable des litiges, gratuit pour le consommateur et confidentiel.

En cas de litige non résolu, vous pouvez contacter la commission de médiation Franchise consommateur (MFC):

29, Blvd de Courcelles 75008 PARIS ou sur le site [www.mediation-franchise.com](http://www.mediation-franchise.com)





## Charte des droits et libertés de la personne accueillie

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

### Article L311-4

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

Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés :

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

b) Le règlement de fonctionnement défini à l'article L. 311-7.

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

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

---

### Article 1er - Principe de non-discrimination

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

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

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

### Article 3 - Droit à l'information

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

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





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

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

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

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

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

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

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

## Article 5 - Droit à la renonciation

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

## Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

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

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





## Article 7 - Droit à la protection

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

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

## Article 8 - Droit à l'autonomie

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

## Article 9 - Principe de prévention et de soutien

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

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

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

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

## Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être acilitées, 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.







## **Article 1: Liberté de choix**

Le bénéficiaire garde la liberté de choisir son mode de vie.

## **Article 2: Domicile et environnement**

Le lieu de vie de la personne dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être adapté à ses besoins.

## **Article 3: Famille et entourage**

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux bénéficiaires.

## **Articles 4: Ressources**

La personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de l'ensemble de ses ressources restant disponibles et de son patrimoine.

## **Articles 5: Communication, déplacement et vie sociale**

Le bénéficiaire doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

## **Article 6: Activités**

Le bénéficiaire doit être encouragé à conserver ses activités

## **Article 7: Religion**

Toute personne bénéficiaire doit pouvoir pratiquer la religion de son choix.

## **Article 8: Prévention**

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit de même nos prestations doivent permettre l'éveil et le développement harmonieux de l'enfant.

## **Article 9: Droit aux soins**

Toute personne âgée dépendante de même que tout enfant pris en charge dans le cadre de nos prestations doit avoir accès aux soins qui lui sont nécessaires.

## **Articles 10: Qualification des intervenants**

Les besoins des personnes actives, les soins que requiert la personne âgée dépendante ou l'enfant doivent être dispensés par des intervenants formés et en nombre suffisant.

## **Articles 11: Respect fin de vie**

Soins et assistance doivent être assurés au mourant

## **Article 12: Recherche**

La recherche multidisciplinaire sur la qualité de nos prestations de services est une priorité.

## **Article 13: Protection légale et juridique**

Toute personne en situation de dépendance conserve l'intégralité de ses droits conformément à la loi.

## **Article 14: Société et personnes âgées dépendantes**

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

