

UN RÉSEAU PORTEUR DE PROJETS INNOVANTS

---

Réseau  
**AUXI**'life



PRÉSENTATION DU RÉSEAU ET DE SES SERVICES

# LIVRET D'ACCUEIL

---

[WWW.AUXILIFE.FR](http://WWW.AUXILIFE.FR)







---

# SOMMAIRE

<b>BIENVENUE</b>	<b>2</b>
<b>PRÉSENTATION DE NOS SERVICES</b>	<b>3</b>
<b>L'ORGANISATION DE NOS SERVICES</b>	<b>4</b>
<b>NOS PRESTATIONS</b>	<b>6</b>
<b>LE CARE MANAGEMENT</b>	<b>8</b>
<b>NOS SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>9</b>
REPI'life une solution pour les aidants	10
SASHA' rendre l'école accessible à tous	11
Habitat' inclusif nos interventions	11
<b>NOTRE DEMARCHE QUALITE</b>	<b>12</b>
<b>PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE</b>	<b>13</b>
<b>UN RESEAU CERTIFIE ET LABELISE</b>	<b>13</b>
<b>PARLONS FINANCES</b>	<b>14</b>
Les avantages fiscaux	14
Les aides financières possibles	15
Les chèques services universels	16
<b>LA PROTECTION DES DONNEES</b>	<b>17</b>

## **ANNEXES**

Annexe 1 : Règlement de fonctionnement	
Annexe 2 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie	
Annexe 3 : Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance	
Annexe 4 : Charte de bientraitance	
Annexe 5 : Charte nationale d'accueil du jeune enfant	
Annexe 6 : Assurance	



## BIENVENUE

Aider nos bénéficiaires à rester le plus longtemps et le mieux possible à leur domicile, telle est la vocation d'AUXI'life.

L'équipe AUXI'life a à cœur de faire en sorte que vos gestes quotidiens restent ceux de tous les jours.

La confiance et la reconnaissance grandissante que vous nous témoignez depuis notre création nous poussent à poursuivre nos efforts visant à vous garantir sérieux, constance et qualité dans votre accompagnement.

Ce livret d'accueil en sera, nous l'espérons, un nouvel exemple.

Notre éthique, nos engagements et notre fonctionnement y sont présentés en détail afin de répondre à toutes les questions que vous pourriez vous poser.

Nous vous en souhaitons une agréable lecture.

Bien entendu, nous restons comme toujours à votre écoute, et nous vous invitons à nous contacter pour tout renseignement.

Frank NATAF  
Fondateur d'AUXI'life



## PRÉSENTATION DE NOS SERVICES

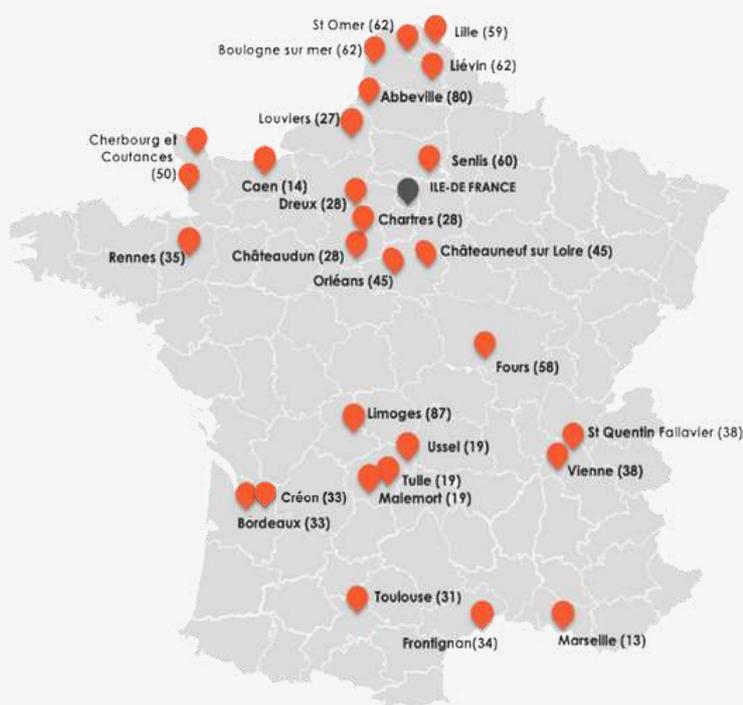
### UNE VOCATION SOCIALE

AUXI'life, réseau d'entreprises et d'associations d'aide à domicile prestataire depuis 18 ans, est spécialisé dans l'accompagnement des personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap.

Notre principale mission est de fournir, 24H/24 et 7J/7, une aide matérielle, morale ou sociale dans l'accomplissement des gestes de la vie quotidienne, aux personnes âgées dépendantes et/ou en situation de handicap, dès lors qu'elles ont besoin d'une aide personnelle. Ainsi, nous contribuons à préserver leur autonomie, et favorisons le bien-vivre à domicile.

Nous comptons aujourd'hui près de cinquante agences sur le territoire national et une fédération associative, regroupant quatorze associations implantées sur les départements de l'Eure et Loir et du Loiret.

Le développement du réseau permet aujourd'hui un maillage territorial important et une proximité avec nos bénéficiaires.



CARTOGRAPHIE MAJ DÉCEMBRE 2022  
© RÉSEAU AUXI'LIFE

---

# L'ORGANISATION DE NOS SERVICES

## UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE À VOS CÔTÉS

Chaque agence est placée sous la responsabilité de son directeur qui est secondé par un ou plusieurs responsables de secteur

### LE DIRECTEUR OU LE RESPONSABLE D'AGENCE

Le directeur/ responsable d'agence est l'interlocuteur privilégié de l'agence. Il assure le lien entre l'agence et les fonctions supports du réseau, ainsi que les partenaires de son département. Il manage ses équipes, et veille au bon déroulement de l'activité.



### LE RESPONSABLE DE SECTEUR

Le responsable de secteur est l'interlocuteur des usagers, mais aussi des salariés. Evaluation à domicile, réunion d'équipe, de coordination, planification des interventions, réponses aux demandes... le responsable de secteur assure différentes tâches qui lui permettent de connaître aussi bien les usagers, que son territoire d'intervention.

### LE DIRECTEUR DES OPÉRATIONS RÉGIONALES

Le directeur des opérations régionales accompagne les équipes de l'ensemble des agences d'une région. Il est le garant de la qualité des prestations. C'est aussi l'interlocuteur privilégié des collectivités territoriales (département ou région).

### LE COORDINATEUR

Le coordinateur est l'interlocuteur au plus près de l'action. Son poste composé d'une partie administrative couplée à des missions d'auxiliaire de vie. Il contribue à la réalisation d'évaluations ou de réévaluations à domicile, au suivi régulier des prestations et la mise à jour des projets individualisés de prise en charge. Il a un rôle pivot entre le bénéficiaire et le responsable de secteur de l'agence

### LE PSYCHOLOGUE

Un psychologue est présent dans la plupart de nos agences. Il participe à l'évaluation à domicile et à l'élaboration des projets de vie individualisés. Il assure un suivi attentif des interventions que nous mettons en place. Il accompagne les équipes dans les situations difficiles et participe à la formation des professionnels.



## NOS INTERVENANTS SONT LÀ POUR VOUS AIDER DANS TOUTES LES SITUATIONS

Le personnel intervenant est le garant de la qualité des services proposés aux bénéficiaires. Nos équipes ont à leur disposition des procédures formalisées qui leur permettent de recruter et de fidéliser nos intervenants, mais aussi de développer leurs compétences . Nous intervenons à votre domicile en mode prestataire, ce qui signifie que nous sommes l'employeur des intervenants à domicile.

En outre quelques agences peuvent vous proposer des interventions en mode mandataire. Plus d'infos auprès de votre agence.

Des intervenants dûment sélectionnés :

- Formés, diplômés, et/ou dotés d'une solide expérience professionnelle
- Accompagnés par un centre de formation partenaire
- Contrôle de référence

Expérimenté et formé, notre personnel pourra assurer votre sécurité à votre domicile. Pour avoir côtoyé différentes natures et intensités de handicap, nos intervenants seront tout à fait à même d'anticiper, de comprendre et de répondre à vos attentes.

## TÉMOIGNAGE

*Guillaume M. en fauteuil roulant suite à un accident de voiture. Au quotidien, il est accompagné à domicile par Angélique, auxiliaire de vie du réseau AUXI'life. Chaque semaine, elle l'accompagne à son club handisport pour qu'il puisse faire sa séance de natation.*



# NOS PRESTATIONS

## NOTRE VOCATION

**ASSURER ET PROLONGER L'AUTONOMIE DES PERSONNES\* DANS LE CADRE DE VIE DE LEUR CHOIX EN RESPECTANT LEURS SOUHAITS, LEURS BESOINS ET LEUR RYTHME DE VIE**

Spécialiste des prises en charge complexes à domicile, le Réseau AUXI'life a développé une réelle expertise dans l'aide à domicile et l'accompagnement des personnes âgées dépendantes et en situation de handicap (handicap mental et/ou psychique, handicaps rares, handicap moteur, handicap sensoriel autisme, polyhandicap).

- Une personne autonome est capable d'agir par elle-même, de répondre à ses propres besoins sans être influencée (source : dictionnaire de l'académie française )

Nos services classiques d'aide à domicile auprès de publics dépendants proposent une assistance dans les gestes de la vie quotidienne :



### Soutien à l'autonomie

- ✓ Aide et accompagnement dans les actes du quotidien : lever, toilette, habillage, préparation et/ou prise des repas...



### Présence de jour/nuit

- ✓ Veille au confort, présence rassurante...



### Aide à la mobilité, aux transports, et aux déplacements

- ✓ Accompagnement en promenades, en sorties, aux rendez-vous, aux loisirs, pour les courses



### Activités adaptées

- ✓ Stimulation cognitive, activités culturelles et sportives, aide administrative...



### Entretien du linge et de la maison

- ✓ **Ce que nous faisons** : ménage quotidien, balayage, dépoussiérage, entretien des sols, aspirateur, mise en route de la machine à laver, repassage simple, vidage et sortie des poubelles...

- ✗ **Ce que nous ne faisons pas** : ménage de printemps, déplacement d'objets lourds, déménagement, gravats, nettoyage voiture, repassage spécifique : costumes, argenterie etc, lessivage des murs.



---

# NOS PRESTATIONS

## ÉVALUER VOTRE SITUATION DANS VOTRE ENVIRONNEMENT DE VIE



- ✓ Evaluation multidimensionnelle de votre situation dans votre environnement de vie
- ✓ Proposition de votre programme individualisé de prise en charge dans le respect de votre projet de vie
- ✓ Mise en place de vos prestations en coordination avec les services qui contribuent à votre bien-être à domicile
- ✓ Suivi et réévaluation régulière de votre situation pour s'adapter à l'évolution de vos besoins

Nos prestations peuvent être financées par de nombreuses aides. Consultez nos experts pour le montage de vos dossiers (PCH, CESU, AEEH, mutuelle, APA,...).

### VOUS FAIRE BÉNÉFICIER D'UN SERVICE COMPLÉMENTAIRE

Pendant toute la durée de nos interventions, bénéficiez

### **D'UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ POUR RECHERCHER DES SOLUTIONS ADAPTÉES À VOS PROBLÉMATIQUES ET COORDONNER L'ENSEMBLE DES SERVICES MOBILISABLES**

Accès aux droits et aux aides financières, adaptation et sécurisation du logement, soutien aux aidants...

#### À SAVOIR

- Evaluation 360° à votre domicile.
- Suivi régulier des prestations, réévaluation 360° au moins une fois par an.
- Démarche d'amélioration continue de la qualité des prises en charge.
- Traitement des réclamations en lien avec le service qualité du réseau pour mettre en place des actions correctives .

---

# LE CARE MANAGEMENT

Tous les bénéficiaires de nos services ont accès à notre service Care .

LE CARE MANAGEMENT, VOUS GARANTIR LA QUALITÉ DE VIE  
QUEL QUE SOIT VOTRE CHOIX

Le Care Management est une méthode d'accompagnement médico-sociale, qui vise à proposer aux personnes fragiles et à leurs aidants une approche plus qualitative et individualisée dans la mise en place de solutions adaptées à la prévention, et, à l'accompagnement de la perte d'autonomie.

Ce concept innovant permet, par la mobilisation d'un ensemble de ressources, de renforcer l'organisation et la coordination d'un ensemble de propositions de services, afin de résoudre les problématiques de chaque personne, dans un écosystème difficile d'accès, complexe et fragmenté.

**CETTE MÉTHODE D'ACCOMPAGNEMENT PERMET DE LIMITER  
LES PROPOSITIONS FRACTIONNÉES ET AINSI DE FLUIDIFIER LES PARCOURS  
D'ACCOMPAGNEMENT PAR L'INTERVENTION D'UN TIERS DE CONFIANCE.**

Le Care Manager est un professionnel pivot qui interagit avec les différents services et les bénéficiaires en recherche de solutions.

Il participe à :

- L'évaluation multidimensionnelle de la situation
- L'orientation et l'accompagnement des bénéficiaires et de leur famille
- La construction d'un projet d'accompagnement sur mesure respectant les choix et les désirs de chacun
- La définition d'un plan d'aide individualisé
- La coordination des services et acteurs territoriaux
- Le contrôle de la qualité des services et le suivi



---

# NOS SERVICES SPÉCIALISÉS

DES INTERVENTIONS EN FAVEUR D'UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE

**LE RÉSEAU AUXI'LIFE A CRÉÉ DES SERVICES SPÉCIALISÉS PERMETTANT UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DES PERSONNES AYANT DES PROFILS SPÉCIFIQUES ET DE LEURS PROCHES AIDANTS.**

Ces services accompagnent des bénéficiaires touchés par des pathologies évolutives, comme la maladie de Charcot ou la sclérose en plaques, ainsi que l'ensemble des maladies neuroévolutives telles que la maladie d'Alzheimer (ou maladies apparentées) nécessitant un protocole d'accompagnement adapté.

Les salariés qui interviennent sur ces dispositifs sont formés et accompagnés sur des thématiques spécifiques, pour garantir la meilleure prise en charge de chaque usager, quelque soit son handicap, notamment par l'intervention d'un psychologue interne.



Notre psychologue participe à la rédaction des projets de vie individualisés, et assure un suivi attentif des interventions que nous mettons en place.

Les objectifs de cet accompagnement sont d'améliorer ou de maintenir l'autonomie de la personne dans sa vie quotidienne, de favoriser le développement de ses compétences, et d'éviter l'apparition de phobies sociales (notamment lorsque le bénéficiaire est désinstitutionnalisé). Mais il vise aussi, à offrir des temps de répit aux proches aidants.

La majorité des accompagnements de ces publics spécifiques s'articule donc autour :



Du travail sur l'autonomie en fonction des compétences et des capacités du bénéficiaire (système de communication augmentée, hygiène, tâches ménagères simples...)



De l'accompagnement aux activités ludiques et sportives, aux rendez-vous médicaux et paramédicaux (psychiatre de ville, CMP, CATTP...)



Des activités éducatives facilitant les relations sociales et l'inclusion

# REPI'life

## UNE SOLUTION POUR LES AIDANTS

Selon l'Article 51 de la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, un(e) proche aidant(e) est une « personne qui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne.

*"Les tâches effectuées par les aidants pour un proche sont variées et parfois très lourdes : qu'il s'agisse de pratiquer des soins, faire sa toilette, faire les courses, faire le ménage, organiser les rendez-vous médicaux, effectuer les démarches administratives, gérer le placement dans un centre de soins, une maison de retraite..."*

Les proches aidants, représentent 11 millions de personnes en France sont des acteurs essentiels dans l'accompagnement des personnes fragilisées par l'âge ou le handicap. Leur forte implication auprès de leur proche aidé a un impact sur leurs loisirs, leurs sorties et leur vie sociale.

Parce que les proches aidants ont besoin de prendre du temps pour eux, nous leur proposons un service de relayage à domicile nommé REPI'life. Ce service permet de placer les proches aidants au cœur du dispositif d'accompagnement et de leur apporter une réponse au droit au répit.

**CE SERVICE PERMET D'ASSURER LE RELAIS DE L'AIDANT AU DOMICILE DE LA PERSONNE AIDÉE AVEC UN INTERVENANT UNIQUE DE 36 HEURES À 6 JOURS CONSÉCUTIFS.**



# SASHA'

## RENDRE L'ÉCOLE ACCESSIBLE A TOUS

SASHA' est un dispositif national d'intervention auprès des élèves en situation de handicap.

Il répond à la fois aux besoins des élèves et étudiants en situation de handicap, mais aussi aux attentes de leurs familles et des professionnels de l'éducation. Nos intervenants spécialisés accompagnent les élèves sur les temps scolaires, périscolaires (cantine, centre de loisirs...), à domicile (repas, devoirs...) ou en extérieur (sorties au parc...)

### NOS GARANTIES

- un savoir-faire dans l'accompagnement en milieu scolaire
- une formation spécifique des intervenants
- l'intervention d'un psychologue pour évaluer la situation et coconstruire le projet de scolarisation

#### À SAVOIR

Nous accompagnons les élèves présentant tous types de handicaps :

- troubles du spectre de l'autisme
- handicaps moteurs, sensoriels
- dyslexie, dyspraxie...
- polyhandicaps...

Un accompagnement de l'école maternelle aux grandes écoles



# HABITAT' inclusif

## NOS INTERVENTIONS

L'intervention de professionnels chargés de l'animation, de la coordination ou de la régulation du vivre ensemble, à l'intérieur comme à l'extérieur du logement.

#### À SAVOIR

Un habitat inclusif est un habitat accompagné, partagé et inséré dans la vie locale. Il est destiné aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap qui font le choix, à titre de résidence principale, d'un mode d'habitation regroupé, entre elles ou avec d'autres personnes.

Un accompagnement dans la vie sociale et partagée



# NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

Dans le but de garantir aux bénéficiaires un niveau de qualité de service élevé, nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue.

Des procédures sont formalisées concernant « La relation bénéficiaire » (couvrant toutes les étapes de la prise en charge) et, un processus « Les ressources humaines » (couvrant les domaines de recrutement, compétence et formation du personnel) pour répondre aux critères exigés.

Afin de collecter un avis global sur nos prestations, une enquête de satisfaction est adressée annuellement aux personnes accompagnées, évaluant les axes suivants :

- L'accueil et l'information
- Les interventions
- Le quotidien
- Les projets innovants



Chaque point abordé dans l'évaluation de la qualité de service fait référence aux exigences listées dans le cahier des charges règlementant nos activités et les référentiels de certifications. Ainsi, nous répondons à chaque critère, en mettant en place des outils de gestion adaptés, et règlementaires.



## LA CHARTE DU RÉSEAU AUXI'LIFE

1. Assurer une continuité de service 24h/24 et tous les jours de l'année
2. Garantir une flexibilité maximale de nos services pour l'organisation de vos prestations
3. Faciliter la vie à domicile des personnes fragilisées par l'âge ou le handicap et leurs aidants
4. Fluidifier le parcours de vie du tandem aidant-aidé par un accompagnement à 360°
5. Maintenir une politique de formation forte de l'ensemble du personnel afin de garantir des compétences adaptées aux publics accompagnés
6. Mettre en place des équipes d'intervention et prévoir des solutions de remplacement
7. Prévenir le bénéficiaire dans les meilleurs délais en cas de modification de planning
8. Communiquer et se coordonner avec l'ensemble des acteurs impliqués dans l'accompagnement
9. Garantir la confidentialité des informations concernant nos bénéficiaires
10. S'interdire toute délégation de pouvoir sur les biens et les avoirs. Refuser tout dépôt de fonds et cadeaux de valeur.

# PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE

## FAVORISER LA BIENTRAITANCE

Une démarche de bientraitance est mise en œuvre dans nos services. Celle-ci vise à respecter les besoins et les attentes des personnes, à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. C'est une démarche d'accompagnement des bénéficiaires dans le respect de leurs droits et libertés, leur écoute et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant la maltraitance



## LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE

La maltraitance se définit par 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". Conseil de l'Europe, 1987

**Toute maltraitance doit faire l'objet d'un signalement au responsable de service.**

### VICTIME OU TÉMOIN

CONTACTEZ-LE



Lundi > Vendredi - 9h > 19h  
Service gratuit + prix appel

# UN RESEAU CERTIFIE ET LABELISE

## LA CERTIFICATION CAP'HANDEO

La certification de service Cap HANDEO est fondée sur des référentiels rédigés par des personnes en situation de handicap et des professionnels qui répertorie un ensemble d'exigences incontournables.

Non obligatoire, cette certification permet aujourd'hui de renforcer la qualité de services de nos agences.

Le réseau AUXI'life se donne pour objectif de faire certifier l'ensemble de ses agences à court ou moyen terme. Si votre agence n'est pas encore certifiée, elle devrait l'être prochainement.

Pour toute question : [www.handeo.fr](http://www.handeo.fr) ou 01 43 12 19 29



## LA LABELISATION HS2

La labellisation HS2®, Haute Sécurité Santé, vise à favoriser le soutien à domicile des personnes fragilisées en leur permettant de vivre le plus longtemps possible chez elle, et ce dans les meilleures conditions.

Le label HS2® consiste à aménager des bâtiments pour les rendre accessibles à tous, mais aussi à déployer des solutions pour participer au confort de vie et à la préservation du lien social.

Plus d'informations : [www.apave-certification.com](http://www.apave-certification.com)



# PARLONS FINANCES

## LES AVANTAGES FISCAUX

Le Code général des impôts institue une aide qui prend la forme d'une réduction d'impôt ou d'un crédit d'impôt, égale à 50 % des dépenses supportées en paiement de prestations réalisées par les organismes agréés et/ou autorisés en matière de service à la personne.



A ce titre, les montants versés à notre organisme agréé et autorisé pour les services à la personne dont vous bénéficiez ouvrent droit à cet avantage fiscal.



L'ensemble de vos dépenses auprès de nos services est retenu dans la limite de 12 000 € par an et par foyer fiscal.

Ce plafond est majoré de 1 500 € par enfant à charge ou par ascendant de plus de 65 ans à charge vivant sous le toit du contribuable, dans la limite de 15 000 €.

Ce plafond est augmenté à 20 000 € quand un des membres du foyer fiscal vivant dans le logement souffre d'une invalidité obligeant à avoir recours à l'assistance d'une tierce personne pour la vie quotidienne.

### À SAVOIR

La **réduction d'impôt** est valable que vous ayez ou non exercé une activité professionnelle au cours de l'année du paiement des dépenses. Elle vient se déduire du montant de votre impôt sur le revenu, mais ne peut pas donner lieu à une restitution par le Trésor Public (si le montant déductible dépasse le montant de l'impôt dû).

Le **crédit d'impôt** n'est applicable que si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- Pour un contribuable célibataire, veuf ou divorcé : avoir exercé une activité professionnelle au cours de l'année du paiement des dépenses, ou avoir été inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi durant 3 mois au moins au cours de l'année du paiement des dépenses
- Pour les personnes mariées ou ayant conclu un pacte civil de solidarité, soumises à une imposition commune : chacune des deux personnes doit répondre aux conditions du paragraphe ci-dessus.

---

# LES AIDES FINANCIÈRES POSSIBLES

Les équipes en agence ont une connaissance approfondie de l'ensemble des aides possibles et des organismes qui les gèrent.

La réalisation d'une évaluation à 360° de votre situation, nous permettra de faire un point ensemble sur les aides financières possibles. De plus, notre service de care managers est à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches, et en particulier dans la constitution et le suivi de votre dossier.

## L'ALLOCATION PERSONNALISÉE À L'AUTONOMIE (APA)

L'APA est une allocation attribuée par le conseil départemental aux personnes âgées de plus de 60 ans en perte d'autonomie.

Les conditions de ressources entrent dans le calcul du montant alloué mais ne sont pas une condition à son attribution.

Cette allocation peut être versée au bénéficiaire ou aux structures professionnelles mettant en œuvre son plan d'aide à domicile

## AIDE À DOMICILE PAR L'AIDE SOCIALE DÉPARTEMENTALE

Attribuée aux personnes de plus de 60 ans peu ou pas dépendantes, cette aide est apportée en fonction des conditions de ressources, sur la base d'un plafond légal. Lorsque les ressources dépassent ce plafond, elle peut être versée au titre de l'aide à domicile par les caisses de retraite (MSA, CARSAT...)

## LA PRESTATION DE COMPENSATION DU HANDICAP (PCH)

Cette aide financière versée par le département permet de rembourser les dépenses liées à la perte d'autonomie. Elle comprend 5 formes d'aides : humaine, technique, aménagement du logement, transport, aide spécifique ou exceptionnelle, animalière.

Son attribution dépend notamment du degré d'autonomie, de l'âge, des ressources et de la résidence du demandeur.

## ARDH : AIDE AU RETOUR À DOMICILE APRÈS HOSPITALISATION

C'est une aide temporaire pour faciliter le retour à domicile en sortie d'hospitalisation..

## COMPLÉMENT DU LIBRE CHOIX DU MODE DE GARDE

Cette aide permet de financer une partie des dépenses liées à la garde des enfants de moins de 6 ans.



D'autres aides peuvent être sollicitées auprès des mutuelles, des caisses de retraite, ou des compagnies d'assurance, exposez nous votre situation, nous vous conseillerons au mieux.

# LES CHÈQUES EMPLOI SERVICE UNIVERSELS



Vous pouvez régler nos factures en chèques Emploi Service Universel préfinancés (CESU).

Le CESU préfinancé est payé totalement ou partiellement par les entreprises, les comités d'entreprise ou les employeurs publics pour leurs salariés sur le principe d'un ticket restaurant. Il est uniquement utilisable pour des services à la personne.

Il peut aussi être donné par les collectivités territoriales, les organismes sociaux, les caisses de retraite, ou les organismes de prévoyance et d'action sociale à des bénéficiaires de prestations sociales et sont dédiées aux financement de services à la personne.



## À SAVOIR

Les règlements en espèce n'ouvrent pas droit à réduction/crédit d'impôt.

## À SAVOIR

Activités qui peuvent être payées par un CESU préfinancé :

- Entretien de la maison, petit travaux de jardinage et travaux de petit bricolage
- Soutien scolaire ou cours à domicile et garde d'enfants
- Soins esthétiques à domicile pour les personnes dépendantes
- Préparation de repas à domicile (y compris temps passé aux courses)
- Livraison de repas et de courses à domicile, collecte et livraison à domicile de linge repassé
- Assistance informatique et administrative à domicile
- Soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes
- Maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile
- Télé-assistance et visio-assistance
- Interprète en langue des signes, technicien de l'écrit et codeur en langage parlé complété
- Prestation de conduite du véhicule personnel de toute personne qui présente une invalidité temporaire ou des personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques
- Accompagnement de toute personne présentant une invalidité temporaire ou d'une personnes âgées, handicapée ou atteinte de pathologies chroniques dans ses déplacements en dehors de son domicile
- Assistance dans les actes quotidiens de la vie ou l'aide à l'insertion sociale aux personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à leur domicile
- Aide personnelle à domicile aux familles fragilisées et à toute personne qui présente une invalidité temporaire (à l'exclusion des soins relevant d'actes médicaux)
- Accompagnement des enfants dans leurs déplacements en dehors de leur domicile

---

# LA PROTECTION DES DONNÉES

## LA CONFIDENTIALITÉ

Nos équipes sont tenues au secret professionnel.  
Nous vous garantissons la confidentialité des informations que vous nous confiez.

## LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

### NOS ENGAGEMENTS POUR LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Le réseau AUXI'life s'engage à ne collecter que les données adéquates, pertinentes et strictement nécessaires à la finalité du traitement.

Les données que vous nous confiez sont conservées dans notre logiciel métier pendant toute la durée de votre contrat d'accompagnement, puis archivées pendant 5 ans après la clôture du contrat.

Les projets individualisés de prise en charge sont conservés en base active 2 ans à compter du dernier contact avec la personne concernée.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles [1], vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant, ainsi qu'un droit de rectification, d'opposition, de limitation du traitement et de suppression que vous pouvez exercer par mail à : [rgpd@auxilife.fr](mailto:rgpd@auxilife.fr)

[1] Loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) n° (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.

Vous pouvez demander les informations relatives à vos données personnelles à l'adresse suivante : [rgpd@auxilife.fr](mailto:rgpd@auxilife.fr)



Réseau  
**AUXI**'life

## ANNEXES

Annexe 1 : Règlement de fonctionnement

Annexe 2 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Annexe 3 : Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Annexe 4 : Charte de bientraitance

Annexe 5 : Charte nationale d'accueil du jeune enfant

Annexe 6 : Assurance

---

[WWW.AUXILIFE.FR](http://WWW.AUXILIFE.FR)





# SOMMAIRE

**ANNEXE 1 : REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

**ANNEXE 2 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTES  
DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**

**ANNEXE 3 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS  
DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE  
HANDICAP OU DE DEPENDANCE**

**ANNEXE 4 : CHARTE DE BIENTRAITANCE**

**ANNEXE 5 : CHARTE NATIONALE D'ACCUEIL DU  
JEUNE ENFANT**

**ANNEXE 6 : ASSURANCE**

---

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## CHAPITRE 1 : DISPOSITION GENERALES

### ARTICLE 1 : OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement est destiné à définir, d'une part, les droits et les devoirs de la personne accueillie, et, d'autre part, les modalités de fonctionnement du service d'aide et d'accompagnement du réseau AUXI'life pour délivrer la prestation la plus adaptée aux attentes des bénéficiaires et de la meilleure qualité possible.

Document de portée générale, le règlement de fonctionnement, ne se substitue pas aux autres documents intéressant le fonctionnement du service, à savoir :

- Livret d'accueil,
- Projet de service,
- Projet individuel de prise en charge.

### ARTICLE 2 : MODALITÉS D'ÉLABORATION ET DE RÉVISION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

#### ELABORATION DU RÈGLEMENT

Le règlement de fonctionnement est élaboré sous l'égide de la direction du SAAD. Il est soumis pour consultation aux bénéficiaires et aux salariés par courrier, courriel ou remise en mains propres.

#### REVISION DU REGLEMENT

Le règlement de fonctionnement peut faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative de la Direction dans les cas suivants :

- Modification de la réglementation
- Changement dans l'organisation
- Besoins ponctuels appréciés au cas par cas

En tout état de cause, le règlement de fonctionnement doit faire l'objet d'une révision tous les 5 ans concomitamment au projet de service.

La procédure de révision répond aux mêmes règles de forme que la procédure d'élaboration sus-décrite.

### **ARTICLE 3 : MODALITÉS DE COMMUNICATION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT AUX PERSONNES ACCUEILLIES**

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil qui est remis à chaque personne accueillie ou à son représentant légal.

Le règlement de fonctionnement est remis individuellement à chaque personne salariée au sein du réseau AUXI'life qui s'engage à en respecter les termes avec toutes conséquences de droit.

Le règlement de fonctionnement à jour de toutes ses modifications est consultable dans les locaux.

Le règlement de fonctionnement est tenu à la disposition des autorités de tutelle.

## **CHAPITRE 2 : ORGANISATION DE LA PRISE EN CHARGE**

### **ARTICLE 1 : ÉTHIQUE**

L'action médico-sociale menée par le SAAD tend à promouvoir l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux concernés par son activité et notamment les personnes handicapées et / les personnes âgées sur la mise en place des prestations. Elle est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable.

### **ARTICLE 2 : DROITS DES PERSONNES ACCUEILLIES**

#### **2.1 Données du dossier bénéficiaire**

Les données concernant les bénéficiaires font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6/01/1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés qui garantit au bénéficiaire un droit d'accès et de rectification de ses données.

Les bénéficiaires ont le droit de s'opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives les concernant (article 26 de cette même loi).



## 2.2 Médiateur

Par application de l'article L311-5 du code de l'action sociale et des familles, en cas de problème rencontré avec AUXI'life et pour faire valoir ses droits, le bénéficiaire peut avoir recours à une personne qualifiée qu'il choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'état dans le département du conseil régional.

## 2.3 Chartes des droits et des libertés des personnes accueillies

AUXI'life garantit à toute personne prise en charge, les droits et libertés individuels énoncés par l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie figurant en annexe de l'arrêté du 8 septembre 2003.

Ces droits sont résumés ci-après :

- Droit à la dignité, à l'intégrité, au respect de la vie privée et à l'intimité,
- Droit au libre choix des prestations sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire,
- Droit à consentir à la prise en charge,
- Droit à l'information,
- Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté,
- Droit à la participer à la conception et à la mise en œuvre du projet que la concerne,
- Droit à renoncer à la prise en charge,
- Droit au respect des liens familiaux,
- Droit à la protection : confidentialité, sécurité et santé,
- Droit à l'autonomie : liberté de circuler et de disposer de ses biens,
- Droit à l'exercice des droits civiques,
- Droit à la pratique religieuse.

## 2.4 Exercice de ses droits

Pour permettre l'exercice de ses droits, AUXI'life a mis en place, en sus du présent règlement de fonctionnement, les moyens listés ci-après :

- Elaboration et remise à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal, d'un livret d'accueil comportant en annexe un exemplaire de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- Affichage dans les locaux de la charte des droits et libertés de la personne accueillie et du présent règlement de fonctionnement.
- Remise à chaque salarié lors de son embauche de la charte des droits et liberté de la personne accueillie et du règlement de fonctionnement.
- Elaboration, en concertation avec le bénéficiaire, d'un projet individuel de prise en charge définissant :

- Les besoins, la nature, et les objectifs de la prise en charge dans le respect des principes déontologiques, des recommandations de bonnes pratiques et du projet de services
- Elaboration, diffusion et traitement d'enquêtes de satisfaction
- Conclusion de convention de partenariat
- Organisation de formations à destination des salariés pour une démarche de professionnalisation constante
- Mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la qualité
- Mise en place du mode de traitement des réclamations.

## ARTICLE 3 : CONDITIONS DE REPRISE DES PRESTATIONS APRÈS INTERRUPTION

Dans le cas où nos prestations ont été interrompues, leur reprise s'effectuera dans les conditions ci-après définies.

Il est précisé que les cas d'interruption visés au présent article ne concernent pas la cession définitive des prestations, quelle que soit la partie à son initiative.

- **Interruption du fait de la personne bénéficiaire pour des raisons de force majeure :**

Dans ces circonstances (maladie nécessitant une hospitalisation, modification radicale de la situation à l'origine de la prise en charge..), la reprise des prestations s'effectuera dès que la situation le justifiera par tout moyen, sans condition de délai pour le bénéficiaire.

Les prestations habituelles qui n'auront pas pu être délivrées ne seront pas facturées aux bénéficiaires.

- **Interruption du fait de la personne bénéficiaire pour des raisons personnelles :**

Si le bénéficiaire, ou son représentant, avait préalablement averti par écrit AUXI'life de sa volonté d'interrompre les prestations et si le bénéficiaire, ou son représentant, avait précisé la durée de l'interruption, la reprise des prestations s'effectuera à la date convenue dans les modalités habituelles.

Dans ces circonstances, les prestations habituelles qui n'auront pu être délivrées ne seront pas facturées au bénéficiaire.

S'il s'avère qu'à la date de reprise convenue, le bénéficiaire ou son représentant, ne souhaite pas reprendre les prestations et que la date de reprise est reportée sans visibilité la reprise des prestations s'effectuera en fonction des possibilités d'AUXI'life lors de la reprise.

---

## CHAPITRE 3 : FONCTIONNEMENT DU SAAD

### ARTICLE 1 : AFFECTATION DES LOCAUX

AUXI'life exerçant son activité au domicile des bénéficiaires, l'affectation des locaux est majoritairement à usage administratif. AUXI'life peut recevoir les bénéficiaires.

Leur usage devra toutefois respecter les règles instituées pour répondre aux obligations légales et réglementaires en vigueur et notamment :

- Les règles de sécurité
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Le règlement de fonctionnement
- Les horaires de travail des professionnels qui exercent dans les locaux
- Tous les documents s'inscrivant dans la réglementation du Code du Travail

Pour d'évidentes raisons de sécurité et de confidentialité, l'usage de ces locaux est strictement réservé aux personnels autorisés d' AUXI'life.

### ARTICLE 2 : GESTION DES URGENCES ET DES SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

AUXI'life a recensé une liste de situations considérées comme urgentes ou exceptionnelles et devant donner lieu à une réponse circonstanciée, selon une procédure préalable.

Sont ainsi considérées comme des situations d'urgences ou exceptionnelles et font l'objet d'un traitement adapté, les évènements suivants :

- **Les urgences médicales traitées au domicile** de la personne aidée pendant les heures d'intervention du personnel à domicile, en prévenant par téléphone le médecin traitant, les pompiers, la famille, l'agence AUXI'life.

L'intervenant se doit d'attendre l'arrivée du médecin avant de quitter le domicile ou toute autre personne qualifiée :

- Si la personne aidée vit seule au domicile, le personnel prévient immédiatement AUXI'life, le médecin traitant, la famille, si elle existe, ou toute personne dont AUXI'life à connaissance.
- Si la personne vit seule et si l'équipe AUXI'life n'a pas connaissance de famille, d'amis, de voisins susceptibles de faire les déclarations administratives auprès de l'Etat Civil de la ville, AUXI'life fera le nécessaire auprès du service concerné ou de la police.

- **La canicule :**

AUXI'life participe avec les mairies des villes où interviennent ses services à la mise en place d'une coordination et de recommandations dans le cadre du plan canicule. Une coordination est mise en place. Une coordination avec l'entourage est réalisée. Une mobilisation et une procédure spécifiques sont prévues.

Pour toute situation exceptionnelle (sinistre, pandémie...) une cellule de crise est immédiatement réunie pour organiser la mobilisation des salariés.

### **ARTICLE 3 : PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE ET DE LA VIOLENCE**

La direction donnera toutes les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique, ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitements dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

### **ARTICLE 4 : SÛRETÉ DES PERSONNES**

Conformément au décret N° 201-1016 du 5 novembre 2001 et à la directive européenne 89/391/CEE du 12 juin 1989, le document unique des risques professionnels évalue ces risques.



# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE



## 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 socioéducative.

## 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.

---

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE



## 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.



---

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE

1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
2. Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
3. Garantir à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
4. Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
5. S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.
6. Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
7. Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.
8. Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
9. Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
10. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des utilisateurs et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.



# CHARTRE NATIONALE D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT

## 10 grands principes pour grandir en toute confiance

**1** Pour grandir sereinement, **j'ai besoin que l'on m'accueille quelle que soit ma situation** ou celle de ma famille.

**2** **J'avance à mon propre rythme** et je développe toutes mes facultés en même temps : pour moi, tout est langage, corps, jeu, expérience. **J'ai besoin que l'on me parle, de temps et d'espace** pour jouer librement et pour exercer mes multiples capacités.

**3** Je suis sensible à mon entourage proche et au monde qui s'offre à moi. **Je me sens bien accueilli quand ma famille est bien accueillie**, car mes parents constituent mon point d'origine et mon port d'attache.

**4** Pour me sentir bien et avoir confiance en moi, **j'ai besoin de professionnels qui encouragent avec bienveillance** mon désir d'apprendre, de me socialiser et de découvrir.

**5** Je développe ma créativité et **j'éveille mes sens grâce aux expériences artistiques et culturelles**. Je m'ouvre au monde par la richesse des échanges interculturels.

**6** **Le contact réel avec la nature** est essentiel à mon développement.

**7** **Fille ou garçon, j'ai besoin que l'on me valorise pour mes qualités personnelles**, en dehors de tout stéréotype. Il en va de même pour les professionnels qui m'accompagnent. C'est aussi grâce à ces femmes et à ces hommes que je construis mon identité.

**8** J'ai besoin d'évoluer dans un **environnement beau, sain et propice à mon éveil**.

**9** Pour que je sois bien traité, il est nécessaire que les adultes qui m'entourent soient bien traités. **Travailler auprès des tout-petits nécessite des temps pour réfléchir, se documenter et échanger** entre collègues comme avec d'autres intervenants.

**10** **J'ai besoin que les personnes qui prennent soin de moi soient bien formées** et s'intéressent aux spécificités de mon très jeune âge et de ma situation d'enfant qui leur est confié par mon ou mes parents.



Cette charte établit les principes applicables à l'accueil du jeune enfant, quel que soit le mode d'accueil, en application de l'article L. 214-11 du code de l'action sociale et des familles. Elle doit être mise à disposition des parents et déclinée dans les projets d'accueil.

---

# CHARTRE NATIONALE D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT

1. Pour grandir sereinement, j'ai besoin que l'on m'accueille quelle que soit ma situation ou celle de ma famille.
2. **J'avance à mon propre rythme** et je développe toutes mes facultés en même temps : pour moi, tout est langage, corps, jeu, expérience.  
**J'ai besoin que l'on me parle, de temps et d'espace** pour jouer librement et pour exercer mes multiples capacités.
3. Je suis sensible à mon entourage proche et au monde qui s'offre à moi.  
**Je me sens bien accueilli quand ma famille est bien accueillie**, car mes parents constituent mon point d'origine et mon port d'attache.
4. Pour me sentir bien et avoir confiance en moi, **j'ai besoin de professionnels qui encouragent avec bienveillance** mon désir d'apprendre, de me socialiser et de découvrir.
5. Je développe ma créativité et **j'éveille mes sens grâce aux expériences artistiques et culturelles**. Je m'ouvre au monde par la richesse des échanges interculturels.
6. **Le contact réel avec la nature** est essentiel à mon développement.
7. **Fille ou garçon, j'ai besoin que l'on me valorise pour mes qualités personnelles**, en dehors de tout stéréotype. Il en va de même pour les professionnels qui m'accompagnent. C'est aussi grâce à ces femmes et à ces hommes que je construis mon identité.
8. J'ai besoin d'évoluer dans un **environnement beau, sain et propice à mon éveil**.
9. Pour que je sois bien traité, il est nécessaire que les adultes qui m'entourent soient bien traités. **Travailler auprès des tout-petits nécessite des temps pour réfléchir, se documenter et échanger** entre collègues comme avec d'autres intervenants.
10. **J'ai besoin que les personnes qui prennent soin de moi soient bien formées** et s'intéressent aux spécificités de mon très jeune âge et de ma situation d'enfant qui leur est confié par mon ou mes parents.

Cette charte établit les principes applicables à l'accueil du jeune enfant, quel que soit le mode d'accueil, en application de l'article L. 214-1-1 du code de l'action sociale et des familles. Elle doit être mise à disposition des parents et déclinée dans les projets d'accueil.

# ASSURANCE

Votre agence a souscrit un contrat d'assurance en qualité d'employeur en cas de sinistre ou de casse survenue au domicile du bénéficiaire pendant les interventions.

En cas de sinistre, contactez votre agence.

Réseau  
**AUXI**'life

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

