

SARL MARGALEX
Exerçant sous l'enseigne commerciale LAMIA
4 rue Bernard de Coral

64122 URRUGNE

LIVRET D'ACCUEIL



L'AUTONOMIE À DOMICILE

Agrément SAP 529 155 012
DDETS 64
Cité administrative -boulevard Tourasse
64000 PAU
Numéro FINESS : 640019618

Sarl au capital de 1000 €
Siret 52915501248
APE 8810A



SOMMAIRE

MOT D'ACCUEIL	3
PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ	4
NOTRE ORGANISATION.....	6
LES MODES D'INTERVENTION	
• <i>Service Prestataire.....</i>	<i>10</i>
• <i>Tarifs Prestataire</i>	<i>11</i>
• <i>Service Mandataire</i>	<i>12</i>
• <i>Tarifs Mandataire.....</i>	<i>15</i>
LES ÉTAPES CLÉS	16
NUMÉROS UTILES	18
ANNEXES.....	19
<i>ANNEXE 1 - Règlement de fonctionnement</i>	
<i>ANNEXE 2 - Charte des droits et libertés de la personne âgée</i>	
<i>ANNEXE 3 - Liste des personnes qualifiées</i>	
<i>ANNEXE 4 - La personne de confiance</i>	
<i>ANNEXE 5°- Informations en matière fiscale</i>	



MOT D'ACCUEIL

« Notre objectif prioritaire est de vous permettre ainsi qu'à vos proches de conserver ou de retrouver une indépendance et une autonomie indispensable à votre vie quotidienne. Nos intervenants sont disponibles et à votre écoute pour vous aider dans vos gestes de la vie courante.

La qualité de service est notre principale préoccupation, c'est pourquoi nous mettons à votre disposition du personnel expérimenté, formé et compétent pour vous aider. D'emblée, nous avons voulu donner une éthique particulière de service de proximité et de respect de la personne. Dans cette optique, la SARL MARGALEX est un organisme à taille humaine, où les bénéficiaires et les aidants sont connus individuellement, et pour lesquels un service personnalisé et adapté est apporté.

L'équipe mettra ses connaissances et son expérience au service de la résolution de vos difficultés afin d'être proche de vos besoins et de votre demande d'accompagnement. »



Madame Solange MAYA
Gérante



PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ

La SARL Margalex, exerçant sous l'enseigne commerciale LAMIA, est une Société d'Autonomie À Domicile, auprès de personnes de 60 ans et plus, en perte d'autonomie, de personnes en situation de handicap ou de toute autre personne en situation de fragilité passagère.

Elle concourt à préserver l'autonomie des personnes qu'elle accompagne et à favoriser leur maintien à domicile tel que mentionné au 2 de l'article L.313-1-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles,

Nos locaux se situent au 4 rue Bernard de Coral à Urrugne.

L'accueil téléphonique et physique est assuré

du lundi au vendredi, de 8h30 à 15h30.

Nous sommes joignables au : 05.59.54.36.71

Et uniquement en cas d'urgence au : 06.76.27.81.60

Les services proposés visent à maintenir l'autonomie et à favoriser un maintien à domicile de qualité, par l'intervention d'auxiliaires de vie diplômés et/ou expérimentés.

Notre zone d'intervention s'étend sur huit communes du Pays basque :

- **Urrugne**
- **Ciboure**
- **Saint-Jean-de-Luz**
- **Hendaye/Béhobie**
- **Biriatou**
- **Ascain**
- **Saint-Pée-sur-Nivelle**
- **Sare**





Diverses prestations sont proposées par notre société sous deux modes d'intervention différents (prestataire et mandataire) :

❖ **Prestations auprès des personnes Jour et Nuit :**

- Aide au lever et au coucher
- Aide aux transferts
- Aide à l'hygiène
- Aide aux déplacements intérieurs et extérieurs
- Aide à l'habillage/déshabillage
- Aide à la préparation et la prise des repas
- Aide ou accompagnement aux courses
- Accompagnement aux sorties et aux rendez-vous médicaux
- Compagnie et stimulation des fonctions intellectuelles
- Aide dans les démarches administratives
- Entretien du cadre de vie
- Lien social

Un accompagnement quotidien dans les actes essentiels de la vie peut ainsi être assuré. Toutefois, il est important de prendre connaissance des limites de nos interventions (Règlement de fonctionnement Annexe N°1) et de mettre à disposition des intervenantes du matériel adapté (exceptés tablier et gants).

Si notre structure ne peut répondre à votre demande, nous vous en indiquerons la raison et vous orienterons vers des structures plus adaptées.

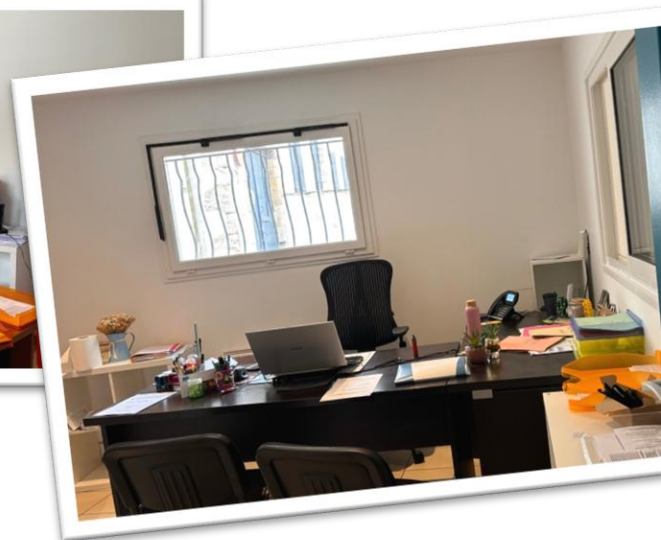
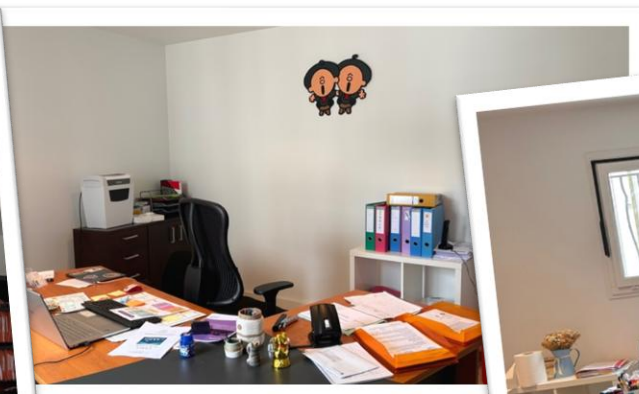
De notre côté, nous garantissons le respect de vos droits fondamentaux, intimité, culture et choix de vie (Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante Annexe N°2).



NOTRE ORGANISATION

Notre service dispose d'interlocuteurs spécifiques notamment :

- Une **gérante**, en charge de la démarche qualité, du management et de la relation client ;
- Deux **responsables de secteur** qui réalisent l'évaluation des besoins, la mise en place l'intervention à domicile, les Projets d'Accompagnement Personnalisé et le suivi. Ils assurent également l'accueil, le recrutement et la relation client. Un fois par an à minima, ils effectuent une visite à domicile. Ils réadaptent les besoins et les interventions dès que nécessaire.



- Environ **45 auxiliaires de vie** interviennent quotidiennement chez les bénéficiaires.



Nous attachons une grande importance aux qualités humaines et professionnelles des intervenant(e)s. Le recrutement est effectué après examen du cursus des candidats et de leurs qualifications.

Jours et horaires d'intervention :

Le service est assuré de 7h à 21h, 7 jours sur 7 ainsi que les nuits de 20 h à 8 h.

Une astreinte téléphonique de 7h à 22h permet de garantir la continuité du service en dehors des horaires d'ouverture au public, les week-ends et les jours fériés

(06 76 27 81 60).

En cas d'absence de l'aide à domicile, son remplacement est assuré : son identité vous est communiquée téléphoniquement si le remplacement est imminent (lors d'arrêt maladie) ou par l'envoi du planning lors des congés payés.





CHARTRE DE LA BIEN-TRAITANCE





MALTRAITANCE

**La maltraitance est une réalité, il faut en parler Victime ou témoins,
appeler le 3133**

La maltraitance, c'est quoi ?

- + La maltraitance physique : on me frappe ou agresse mon corps
- + La maltraitance psychologique : on me parle mal, on me crie dessus, on ne m'écoute pas
- + La maltraitance financière : on me vole mon argent ou mes affaires
- + La maltraitance médicamenteuse : on me donne trop ou pas assez de médicaments
- + L'atteinte à ma liberté : on décide à ma place, on m'enferme
- + La négligence : on ne prend pas soin de moi, on ne me donne pas ce dont j'ai besoin

En cas de suspicion de maltraitance ou de maltraitance avérée, la SARL Margalex a mis en place une procédure :

Etape 1 PROTÉGER : mettre immédiatement la personne accompagnée en sécurité, l'éloigner de l'agresseur supposé, y prendre soin, la protéger du danger, sécuriser les lieux.

Etape 2 ALERTER : Toute personne accompagné, aidant, professionnel de l'établissement ayant connaissance d'une situation de maltraitance ou de signe(s) d'alerte inquiétant, informe sans délai la direction de la SARL Margalex.

Etape 3 EVALUER : la Direction de la SARL Margalex après recherche d'informations complémentaires, peut décider de la suite à donner : gestion interne, information préoccupante ou signalement auprès des autorités compétentes. Elle détermine le plan d'action et met en œuvre un plan d'action pour informer, soutenir les différents protagonistes.



Service Prestataire :

Dans le cadre du service prestataire, la SARL Margalex est l'employeur de l'Assistant(e) de vie. Ce fonctionnement permet de simplifier au maximum vos démarches administratives, tout en limitant le "turn-over" des intervenants déjà très présent dans le secteur de l'aide à domicile. Ce mode d'intervention donne lieu à la conclusion d'un **Document Individuel de Prise En Charge (D.I.P.E.C.)** entre le bénéficiaire et notre société.

Dans le cadre du D.I.P.E.C., la SARL Margalex :

- ❖ Garantit un service contractuellement défini et se porte garante de la qualité de la prestation effectuée ;
- ❖ Souscrit une assurance responsabilité civile en cas de dommage au domicile ;
- ❖ Assure les fonctions d'employeur et d'encadrement de salariés ;
- ❖ Assure le suivi professionnel des salariés en poste ;
- ❖ Vous assiste pour le montage d'un éventuel dossier de financement ;
- ❖ Procède à une enquête de satisfaction ;
- ❖ Propose d'un(e) remplaçant(e) en cas d'arrêt maladie du salarié

En cas d'absence pour motifs divers, le service doit être prévenu **au minimum 48h avant** (sans tenir compte des samedis et dimanches) et le plus tôt possible en cas d'hospitalisation. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées.

- ❖ Établit mensuellement une facture correspondante au nombre d'heures effectuées
- ❖ Établit annuellement une attestation fiscale.



TARIFS PRESTATAIRE AU 1^{er} JUILLET 2026

Établissement d'un devis personnalisé gratuit

	Jours de semaine	Dimanches et jours fériés 10%
Tarif horaire : heures prestataires Actes de la vie quotidienne (TVA à 5.50%)	30.12 € HT – 31.78 € TTC	33.13 € HT – 34.95€ TTC
Tarif horaire : heures prestataires Entretien du cadre de vie (TVA à 10%)	30.12 € HT – 33.13 € TTC	33.13 € HT – 36.44€ TTC
Tarif horaire : heures prestataires de ménage (TVA à 10 %)	35.00 € HT – 38.50 € TTC	
Jardinage, petit bricolage « dît homme toute main » (TVA à 10%)	35.00 € HT – 38.50 € TTC	
Garde enfant de plus de 3 ans (TVA à 10%)	30.12 € HT – 33.13 € TTC	33.13 € HT – 36.44€ TTC
Nuits de 20h à 8h (12 heures) (TVA à 5.5%)	361.45 € HT – 381.33 TTC	397.59€ HT – 419.46 € TTC

Si l'aide à domicile est amené à utiliser son véhicule personnel pour effectuer des courses ou autre accompagnement, les frais de déplacement sont à la charge du bénéficiaire selon le barème en vigueur ; soit 0.606€ du kilomètre au 1^{er} janvier 2026

Rappel :

Notre société étant agréée, une attestation fiscale vous est adressée une fois par an pour que vous puissiez bénéficier d'une réduction (ou remboursement) d'impôts à hauteur de 50% des frais engagés dans la limite de 12000€ par an.

Vous êtes également susceptible d'obtenir des aides financières auprès du Conseil Départemental (APA, PCH), de votre caisse de retraite ou de votre mutuelle/assurance.



SERVICE MANDATAIRE :

Dans le cadre du service mandataire, vous êtes l'employeur de l'Assistant(e) de vie. Via un **contrat de mandat** conclu entre vous-même et la SARL Margalex, vous nous déléguez les obligations administratives et légales liées à votre situation d'employeur.

Notre société propose dans le cadre d'un contrat de mandat :

- ❖ Une aide au choix et à l'embauche du salarié : Nous nous assurons des conditions de qualification, ainsi que des aptitudes des candidats lors d'entretiens. Nous procédons également à des vérifications réglementaires (extrait du casier judiciaire bulletin n°3 exigé). Par la suite, nous remettons à l'employeur un formulaire d'entretien qui lui permettra de choisir le candidat retenu ;
- ❖ L'élaboration des documents d'embauche (contrat de travail, inscription URSSAF...) ;
- ❖ L'établissement des bulletins de paie et de la facture mensuelle ;
- ❖ Conseils pour tous les événements liés à l'emploi de son personnel : Nous procédons une fois par an au rappel des obligations liées au statut d'employeur notamment en termes d'hygiène, de sécurité, de santé au travail, de risques professionnels, de maltraitance et de formation ;
- ❖ Conseils et accompagnements des intervenants : Nous procédons une fois par an au rappel des obligations salariales portant sur le respect de la confidentialité, l'intimité des personnes et les risques de maltraitance ;
- ❖ Proposition d'un(e) remplaçant(e) en cas d'arrêt maladie du salarié dans la mesure du possible ;



❖ Procède à une enquête de satisfaction portant sur la qualité du mandat ;

Cependant, des coûts supplémentaires peuvent s'ajouter aux paiements du salaire, des frais de gestion et des cotisations sociales (versées par la société à l'URSSAF) :

❖ Maintien de salaire en cas d'absence de l'employeur (hospitalisation, sortie...) ;

❖ Versement des indemnités à la charge de l'employeur en cas de licenciement ;

❖ Un préavis est à devoir à l'intervenant en cas de licenciement ou décès :

+ Une semaine pour le salarié ayant moins de six mois d'ancienneté ;

+ Un mois pour le salarié ayant de six mois à moins de deux ans d'ancienneté ;

+ Deux mois pour le salarié ayant deux ans ou plus d'ancienneté ;

❖ Lors d'un contrat à durée déterminée :

+ Paiement de 10% d'indemnité de précarité au salarié ;

+ Paiement de 10% de congés payés ;

L'employeur et l'employé(e) respecteront les dispositions de **la Convention Collective des salariés du particulier employeur.**

Vous restez juridiquement responsable en tant qu'employeur ce qui sous-entend :

- Respect de ses obligations d'employeur en cas de licenciement ou d'accident du travail ;
- Respect du droit à la formation de son employé ;
- Versement du salaire et des charges ;



Mensuellement notre société vous adressera le bulletin de salaire pour le paiement au salarié ainsi qu'une facture comprenant les cotisations URSSAF, le PASRAU et les frais de gestion de 3 € HT (TVA à 20%) par heure réalisée.

Notre société étant agréée, une attestation fiscale vous est adressée une fois par an pour que vous puissiez bénéficier d'une réduction (ou remboursement) d'impôts à hauteur de 50% des frais engagés dans la limite de 12000€ par an.

Dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale. (Article 3 de la loi du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne)

Toutefois, en tant que service mandataire, la société Margalex peut s'opposer à la constitution d'un contrat de mandat si elle estime que ce mode d'intervention n'est pas adapté à la réalité de la situation de la personne. Une évaluation des besoins du demandeur est réalisée en amont, elle permet ainsi de vérifier si la personne a la capacité d'assurer ses responsabilités d'employeur.

En cas de rupture du contrat de mandat avec la SARL MARGALEX, le particulier employeur reste l'employeur du salarié.





TARIFS MANDATAIRE AU 1^{er} JANVIER 2026

Établissement d'un devis personnalisé gratuit

SANS QUALIFICATION

Classification	Assistant de Vie A	Assistant de Vie B	Assistant de Vie C	Assistant de Vie D
Salaire brut horaire	12.24 €	12.37 €	12.51 €	12.70 €
Charges patronales	Définies par l'URSSAF			
Salaire majoré (dim & fériés)	15.30 €	15.46 €	15.64 €	15.88 €

AVEC QUALIFICATION

Classification	Assistant de Vie A	Assistant de Vie B	Assistant de Vie C	Assistant de Vie D
Salaire brut horaire	12.73 €	12.86 €	13.01 €	13.21 €
Charges patronales	Définies par l'URSSAF			
Salaire majoré (dim & fériés)	15.91 €	16.08 €	16.27 €	16.43 €

NUIT CALME – FORFAIT 6 HEURES

Classification	Assistant de vie C avec qualification	Assistant de vie C Sans qualification
Salaire nuit 6 heures	79.26 €	75.06€
Charges patronales	Définies par l'URSSAF	
Nuit majoré (dim & fériés)	99.08€	93.83 €

NUIT AGITÉE – FORFAIT 8 HEURES

Classification	Assistant de vie C avec qualification	Assistant de vie C sans qualification
Salaire nuit 8 heures	105.68 €	100.08 €
Charges patronales	Définies par l'URSSAF	
Nuit majoré (dim & fériés)	131.10 €	125.10 € €

**Ces tarifs ne comprennent pas les congés payés et la prime de précarité*

Des frais de gestion (TVA à 20%) de 3.00 € HT – 3.60 € TTC
sont à ajouter au tarif horaire, avec un minimum de 15 € HT par mois



LES ÉTAPES CLÉS :

- ❖ Prise d'informations auprès de notre service (tarifs, prises en charge financières, fonctionnement, mode prestataire/mandataire...) ;
- ❖ Réalisation du devis
- ❖ Visite à domicile de notre responsable de secteur pour l'évaluation de vos besoins, en présence de vos proches ou de la personne de confiance désignée si vous le souhaitez. Une information complète vous est dispensée sur les prestations proposées.
- ❖ En cas de besoin, mise en relation avec un cabinet d'infirmier
- ❖ Mise en place de l'intervention selon vos besoins
- ❖ Planification (avec coordination avec infirmiers si besoin), réalisation du Document Individuel de Prise en Charge ou de mandat
- ❖ Intervention de l'assistant (e) de vie.
- ❖ Projet personnalisé d'accompagnement dans les 3 à 6 mois après le début des interventions
- ❖ A chaque intervention en prestataire, l'intervenant enregistre son arrivée et son départ par une communication à partir d'un badge et d'un téléphone professionnel. Cela permet de comptabiliser le nombre d'heures réellement effectuées, de les transmettre quotidiennement au Conseil Département en cas de prise en charge APA ou PCH et d'établir la facturation.

Pour le mandataire, le même principe est proposé.

- ❖ Facturation de vos interventions à terme échu.



Votre facture vous est adressée en début de chaque mois, accompagnée des bulletins de salaire, pour les heures concernant le mois précédent. Vous pouvez la régler par chèque à l'ordre de la SARL MARGALEX ou par virement bancaire.



NUMÉROS UTILES

MARGALEX est :

Agrée par la :

❖ **DDETS 64**

Cité administrative Boulevard Tourasse 64000 PAU sous le n° SAP
529 155 012 000 48

Et autorisée par le :

❖ **CONSEIL DÉPARTEMENTAL**

64, Avenue Jean Biray - 64000 PAU

☎ 05.59.11.46.64

❖ **SERVICE APA :**

Pour les communes de :

Saint-Jean-de-Luz – Ciboure Urrugne- Ascain	Hendaye Biratou	Saint-Pée-sur Nivelle Sare
SDSEI Saint-Jean-de-Luz 15 Rue Chauvin Dragon 64500 SAINT JEAN DE LUZ ☎ 05.59.51.65.65	SDSEI Hendaye Rue de l'Autoport 64700 HENDAYE ☎ 05.59.20.76.40	SDSEI Ustaritz Rue Hiribère 64480 USTARITZ ☎ 05.59.70.51.51

❖ **MAISON DÉPARTEMENTAL DES PERSONNES HANDICAPÉES (MDPH)**

64, Avenue Jean Biray 64000 PAU ☎ 05.59.11.46.64	25 Avenue de Mounédé 64100 BAYONNE ☎ 05.59.27.50.50
--	---

❖ **CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail)**

Cité du Palais, 24 Avenue de Marhum - 64100 BAYONNE

☎ 09.71.10.39.60

❖ **A.R.S. NOUVELLE AQUITAINE (Agence Régionale Santé)**

103B rue Belleville – 33000 BORDEAUX

☎ 09 69 37 00 33



ANNEXES AU LIVRET D'ACCUEIL

ANNEXE 1 : Règlement de fonctionnement

ANNEXE 2 : Chartes des droits et libertés de la personne âgée dépendante

ANNEXE 3 : Liste des personnes qualifiées dans les Pyrénées-Atlantiques

ANNEXE 4 : La personne de confiance





ANNEXE 1

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement de fonctionnement est destiné aux personnes accompagnées, aux intervenant(e)s salarié(e)s du SAD.

Ce document de référence a pour objet de définir les règles générales d'organisation et de fonctionnement de la SARL MARGALEX. Il fixe les droits et obligations réciproques du service et de la personne accompagnée qui sont nécessaires au bon déroulement des prestations à domicile et à la garantie des droits des personnes accompagnées.

Il est établi en référence :

- A la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et notamment la Section 2 : Droits des usagers (Articles L311-3 à L311-12)
- Aux articles R.311-33 à R.311-37 du code de l'action sociale et des familles, relatifs au règlement de fonctionnement.

FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

Le service est destiné :

- Aux personnes âgées de soixante ans et plus en perte d'autonomie ou malades ;
- Aux personnes en situation de handicap ;
- Aux personnes de moins de soixante ans atteintes des pathologies chroniques.

La SARL MARGALEX assure au domicile des personnes une **aide et un accompagnement dans les actes quotidiens de la vie** (aide à la personne, à l'exclusion des soins médicaux), une **aide à l'insertion sociale**, ainsi que des actions de préventions de la perte d'autonomie, de préservation, de restauration et de soutien à l'autonomie.



Le SAD ne dispense pas des prestations de soins infirmiers mais assure, dans le respect du droit au libre choix du praticien, la mise en relation avec d'autres services ou professionnels dispensant des prestations de soins à domicile, les infirmiers libéraux ou les centres de santé infirmiers.

Territoire d'intervention :

La SARL MARGALEX intervient sur les communes d'Urrugne, Saint-Jean-de-Luz, Hendaye, Ciboure, Bariatou, Béhobie, Ascain, Sare, Saint-Pée-sur-Nivelle.

Horaires :

Le service administratif est ouvert du lundi au vendredi de 08h30 à 15h30 sans interruption

Tél : 05.59.54.36.71.

En dehors de ces horaires, un répondeur est à la disposition des interlocuteurs : les messages sont traités pendant les heures d'ouverture du service.

En cas d'urgence, une astreinte est à la disposition des usagers et du personnel :

Tél : 06.76.27.81.60

Les prestations d'aide à domicile sont réparties entre 7h et 21h, 7 jours/7 en fonction de l'évaluation des besoins effectuée par la SARL MARGALEX ; celles de nuit entre 20h et 8h.

ORGANISATION DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE
--

Organisation du service :

La demande de prise en charge peut être formulée notamment par :

- La personne ou sa famille,
- Les professionnels du Conseil Départemental (équipe MDPH, APA, ou ASE),
- Les professionnels des caisses de retraite
- Les professionnels du médico-social, les professionnels des structures de santé,



Pour bénéficier des prestations, il est nécessaire de constituer un dossier administratif. Sur la base des informations transmises, un devis personnalisé est adressé gratuitement à la personne accompagnée à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations.

L'accueil, l'instruction des dossiers et le suivi administratif sont assurés par les responsables de secteur.

Le responsable de secteur est garant de l'évaluation ainsi que du suivi de l'accompagnement mis en place. Lors de la visite d'évaluation des besoins au domicile, il est recommandé, en accord avec la personne, qu'un membre de la famille ou le proche aidant puisse y prendre part.

Cette recommandation s'applique plus particulièrement aux personnes identifiées comme vulnérables du fait de leur âge, pathologies ou handicap.

Cette évaluation prend en compte tous les éléments utiles, notamment les évaluations déjà réalisées dans le cadre de l'attribution d'une allocation ou d'une prestation (APA, PCH, CARSAT...).

Dans cette optique, la SARL MARGALEX prendra contact avec les équipes médico-sociales départementales.

La SARL MARGALEX informe si nécessaire la personne accompagnée sur les modalités de prise en charge existantes en fonction de sa situation et l'orientera dans sa démarche pour en bénéficier.

Les missions du salarié(e) au domicile de la personne accompagnée s'appuient sur les éléments convenus lors de l'évaluation des besoins et sont précisés dans le DIPEC (Document Individuel de Prise en Charge) et le projet d'accompagnement personnalisé (P.A.P).

En parallèle, une évaluation des risques du domicile est effectuée lors des visites à domicile.

L'évaluation donne lieu à la rédaction par le responsable de secteur d'une fiche de mission à destination des intervenant(e)s.

Il est remis systématiquement à chaque personne accompagnée ou à son représentant légal le DIPEC (Document Individuel de Prise en Charge), la note d'information du traitement des données personnelles, le formulaire de rétractation, le livret d'accueil accompagné de ses annexes, à savoir :



le présent règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés de la personne / famille accompagnée, la liste des personnes qualifiées, l'information sur la personne de confiance avec le formulaire de désignation.

Une adhésion au carnet de liaison numérique est également adressée : la nomination d'une personne référente y est proposée ce qui lui donne également accès aux informations saisies par les intervenant(e)s.

Dans les 6 mois qui suivent le début des interventions, une visite est effectuée afin de co construire le Projet d'Accompagnement Personnalisé.

Un suivi régulier du P.A.P. au domicile permet d'adapter la prestation et d'en contrôler la qualité.

En cas de nouveaux besoins ou de retour d'hospitalisation, une visite au domicile est effectuée et à minima une chaque année.

Annuellement, une enquête de satisfaction est adressée à chaque bénéficiaire et aidant/famille.

L'AIDE A DOMICILE ET SON RÔLE

Selon la nature des actes et les activités réalisées, **les prestations sont assurées par des professionnels qualifiés** (aide à domicile, Auxiliaire de vie sociale, Aide-Soignant).

Des formations régulières sont assurées tant pour le personnel d'intervention que pour le personnel administratif.

L'affectation du personnel n'est pas définitive.

Elle sera effectuée par le service administratif selon des **critères de compétences** à répondre aux besoins (notamment sur des besoins techniques tels que des transferts par ex) ainsi que pour **garantir la continuité du service rendu** sur l'ensemble du territoire et auprès de chacune des personnes accompagnées.

Pour éviter toute discrimination envers le personnel salarié, le choix d'affectation d'un(e) salarié(e) appartient à la SARL MARGALEX. Toutefois, la personne accompagnée peut formuler des préférences en matière de personnel. Le service administratif veillera, dans la mesure du possible, à respecter les souhaits exprimés.

Aucun aménagement de planning ne pourra être pris en compte sur le seul motif de l'appartenance culturelle, religieuse ou raciale de l'intervenant(e).



Dans un souci de respect de la vie privée des salarié(e)s, il n'est pas permis de les contacter à leur domicile. La SARL MARGALEX reste à disposition des personnes accompagnées ou de leur représentant pour toute demande.

Certaines missions s'opèrent dans un cadre déterminé :

- **Aide à la prise de médicaments :**

L'aide à la prise des médicaments est encadrée par la législation et notamment l'article L. 313-26 du Code de l'Action Sociale et Familiale issu de la loi « portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ».

Lorsque la personne ne peut plus accomplir cet acte seule, il peut être assimilé à un acte de la vie courante.

Il faut donc, d'une part, que le mode de prise ne présente ni difficulté d'administration ni apprentissage particulier, et d'autre part, que la prescription médicale ne fasse pas référence à la nécessité d'intervention d'un soignant.

La préparation des médicaments doit alors être assurée par un professionnel de la santé (infirmier, médecin ou pharmacien).

- **Démarches administratives :**

Cette activité ne se situe jamais dans le cadre d'un mandat, d'une substitution d'action ou de responsabilité.

L'intervenant(e) peut uniquement aider dans les démarches administratives en facilitant la prise des contacts et des relations avec les administrations publiques (exemple : prendre rendez-vous avec un employé des services fiscaux pour la déclaration des impôts, prendre contact avec une assistante sociale ...).

A aucun moment, l'intervenant(e) ne peut se substituer à la personne accompagnée :

- Pour tout acte ou conseils juridiques ou fiscaux relevant des professionnels du droit ou du chiffre,
- Pour toute contractualisation ou modification contractuelle avec divers organismes (complémentaire santé, téléphonie, vente par correspondance, démarchage téléphonique...).



L'intervenant(e) n'est en aucun cas habilité(e) à effectuer les tâches suivantes :

- Les prestations faisant l'objet d'une prescription médicale (injection, toilette, pansement, pose de bande ou de bas de contention...),
- La préparation des médicaments,
- Les gros travaux ménagers tel que lavage à la main de draps, couettes et couvertures, décapage des sols, lessivage des murs et des plafonds, tapisserie, peinture, nettoyage des caves et des greniers, déplacement de mobilier ou de gros électroménager, travaux de jardinage...
- Les travaux liés à l'électricité et/ou la plomberie (intervention sur l'installation électrique, intervention sur chaudière et/ou chauffage),
- Les travaux de bricolages,
- Les travaux en hauteur sans matériel adapté (escabeau n'excédant pas 3 marches).

L'aide apportée (en particulier dans le cadre d'une prise en charge financière) est individualisée et nominative. Ainsi, le salarié(e) prendra en charge uniquement les pièces de vie et tâches destinées au bien-être et au confort de la personne accompagnée.

Les missions de l'aide à domicile consistent :

- ✓ À l'entretien courant des pièces à vivre (cuisine, salle de bain, toilettes, séjour, chambre)
- ✓ À l'aide aux courses en tenant compte du budget des bénéficiaires et des quantités
- ✓ À la vérification des dates de péremption des produits de consommation dans les réfrigérateurs et/ou dans les placards
- ✓ À la préparation des repas en tenant compte des goûts et des habitudes alimentaires
- ✓ À l'aide aux démarches administratives
- ✓ À faciliter le maintien du lien social
- ✓ À l'accompagnement à l'extérieur
- ✓ À l'aide aux transferts
- ✓ À l'aide à l'hygiène
- ✓ À rappeler la prise du traitement préparé par l'infirmière
- ✓ Promener les animaux domestiques à l'extérieur en cas de difficultés du bénéficiaire.
- ✓ Pour la literie, le retournement des matelas est effectué deux fois par an (été et hiver). Il est conseillé qu'une aide soit apportée par l'usager (s'il peut) ou un membre de la famille.

Le domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.



La personne accompagnée ou son entourage doit mettre à la disposition des intervenant(e)s le matériel et les produits nécessaires à la réalisation des prestations :

- Accessoires (éponges, torchons, chiffons) et produits ménagers ne présentant pas de danger pour l'utilisateur. Les produits doivent être conservés dans leur emballage d'origine pour que les indications et précautions d'emploi soient consultables.
- Matériel adapté et en bon état d'utilisation. Il est recommandé de procurer des accessoires avec des manches télescopiques, une raclette à vitre. Pour les surfaces hautes, l'utilisation d'une rallonge télescopique est à privilégier.

La SARL MARGALEX met à disposition des salarié(e)s les protections nécessaires à la bonne exécution de sa mission (blouse, gants, masques, surchaussures, ...). Le salarié(e) se doit de les utiliser chaque fois que nécessaire.

ORGANISATION DE L'INTERVENTION

La mise en place de l'intervention fait l'objet d'un document individuel de prise en charge (DIPEC) entre le bénéficiaire et la Sarl Margalex. Le contrat définit les horaires, la fréquence et la durée des interventions ainsi que les objectifs de la prestation qui sont réactualisés à minima chaque année.

Toute modification du contrat fait l'objet d'un avenant.

Les tarifs en vigueur sont indiqués dans le livret d'accueil, annexés au DIPEC.

Le planning proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'aide à domicile et aucune modification n'est effectuée sans l'accord de la SARL MARGALEX :

Une tolérance sur l'heure d'arrivée est demandée à la personne accompagnée pour faire face aux aléas du déroulement de la journée des professionnels (embouteillage, stationnement, problème avec le bénéficiaire précédent)

Lors de l'intervention habituelle de plusieurs aides à domicile, il est impératif de coordonner et d'harmoniser la répartition des tâches. A cet effet, le cahier de liaison numérique INFOLOGIS est obligatoirement rempli par l'aide à domicile après chaque intervention.



L'aide à domicile utilise le service de pointage INFOLOGIS mis en place par la SARL Margalex et permettant au Conseil Départemental de contrôler l'effectivité des aides attribuées.

Les factures des prestations sont adressées à l'usager chaque mois et doivent être acquittées à réception. Les retards font l'objet de relance pour paiement immédiat.

DROITS ET OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

Les droits du bénéficiaire :

Le bénéficiaire a le droit (article L311-3 CASF) :

✚ Au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et au respect du culte religieux.

Au libre choix entre prestations adaptées :

- ✚ Dans le cadre d'un maintien à son domicile
- ✚ Dans le cadre d'une admission dans un établissement spécialisé

A une prise en charge individuelle de qualité :

- ✚ Favorisant son autonomie
- ✚ Adaptée à son âge
- ✚ Respectant son consentement
- ✚ A la confidentialité des informations le concernant
- ✚ A l'accès à toute information relative à sa prise en charge
- ✚ A une information sur ses droits et aux recours possibles dans le cadre de la prestation
- ✚ A une participation directe à la conception et à la mise en œuvre de son projet de vie dans le cadre du contrat individuel de prise en charge

Les obligations du bénéficiaire :

- ✚ Le bénéficiaire ne doit en aucun cas faire preuve de discrimination raciale ou fondée sur l'âge envers le personnel de la SARL MARGALEX
- ✚ Le bénéficiaire doit transmettre toutes les informations liées à son adresse pour faciliter l'intervention de l'aide à domicile (code, étage, N°porte)
- ✚ Le bénéficiaire doit être présent pour recevoir l'aide à domicile et également pendant le temps de la prestation



- + Si le bénéficiaire est dans l'incapacité d'accompagner l'aide à domicile pour effectuer des achats, il doit lui remettre la liste des courses et un moyen de paiement à cet effet
- + L'aide à domicile est tenue de rapporter la facture et le ticket qu'elle vérifie avec le bénéficiaire
- + Si l'aide à domicile est amenée à utiliser son véhicule personnel pour effectuer des courses, les frais de déplacement sont à la charge du bénéficiaire selon le barème en vigueur
- + Le bénéficiaire rencontrant des difficultés de motricité, doit confier les clefs de son domicile au service administratif

ABSENCE DU BÉNÉFICIAIRE OU DE L'AIDE A DOMICILE

Absence du bénéficiaire :

En cas d'absence du bénéficiaire pour motifs divers, le service administratif doit être prévenu au minimum 2 jours avant (sans tenir compte des samedis et dimanches) et le plus tôt possible en cas d'hospitalisation.

Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées.

Dans le cas d'absences non justifiées ou de refus de recevoir l'aide à domicile, les heures sont intégralement facturées au taux plein en vigueur sans participation de l'organisme finançant la prise en charge.

Les situations particulières font l'objet d'une évaluation

Lors du retour au domicile, il y a lieu d'avertir le service administratif pour la remise en place de l'aide. Cette démarche est faite par le bénéficiaire ou la famille.

En cas d'hospitalisation, la prise en charge est suspendue jusqu'au retour à domicile.

Absence de l'aide à domicile :

En cas d'absence de l'aide à domicile, la SARL MARGALEX prévient le bénéficiaire et propose un remplacement, si possible dans la journée. Ce remplacement ne s'effectue pas obligatoirement aux mêmes horaires.



LA PREVENTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE

Tout acte de violence sur une personne qu'il soit le fait d'un membre du personnel d'intervention ou d'un proche est passible de condamnations pénales. Ces actes constatés peuvent entraîner des enquêtes de la part des services de police ou de l'autorité judiciaire.

Les professionnels ont l'obligation de rapporter les faits de maltraitance dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions sans préjuger de leur auteur.

Les témoignages de maltraitance par les intervenant(e)s font l'objet d'une protection définie à l'article L.313-24 du code de l'action sociale et des familles.

Le SAD veillera à prévenir de tels actes, elle exercera sa vigilance par le suivi des interventions et prendra le cas échéant les sanctions adéquates à l'encontre de la personne fautive.

La SARL MARGALEX donnera 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.

Toute suspicion ou fait de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage de la personne accompagnée doit être immédiatement signalé au service administratif.

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires.

Un numéro national contre la maltraitance des personnes âgées ou en situation de handicap, le **3977**, est mis à la disposition des personnes accompagnées, de leur famille, de leur représentant ainsi que des intervenant(e)s. Il est également affiché dans les locaux du service.

La SARL MARGALEX s'engage à favoriser l'accès du personnel à des formations relatives à la bientraitance des personnes accompagnées à domicile.

LES MESURES EN CAS D'URGENCE OU DE SITUATION EXCEPTIONNELLE

En cas d'urgence médicale ou d'urgence vitale, la structure ne se substitue pas au service de secours. Dans ces circonstances, les intervenant(e)s ou la personne accompagnée doit contacter sans délai les services de secours (le 15, le 18 ou le 112).



Pour faire face aux situations de crise le personnel du SAD dispose de protocoles de gestion de crises (plan canicule, grand froid...). En cas de nécessité, le personnel du SAD pourra être amené à contacter les services appropriés à la situation (médecin traitant ou médecin de garde, Samu, pompiers...)

En cas d'urgence ou d'obligation médicale la SARL MARGALEX pourra être amené à transmettre des informations concernant la personne accompagnée.

Le cas échéant la SARL MARGALEX s'engage à prévenir, dans les meilleurs délais, la personne référente, la famille ou l'entourage selon le choix fait par la personne accompagnée en début de prise en charge.

LA SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS

Le respect des droits et des libertés de chacun implique une attitude réciproque de politesse et de courtoisie. Les prestations doivent se dérouler dans un climat de confiance mutuelle. Conformément au règlement intérieur, « *les rapports entre la clientèle et les salariés sont fondés sur le respect mutuel et impliquent une politesse réciproque (le tutoiement et les familiarités sont formellement prohibés)* ».

Tout acte de violence ou de mise en danger perpétré par la personne accompagnée ou ses proches sur un des membres du personnel de la SARL MARGALEX entraînera immédiatement l'interruption de la prise en charge.

Si l'aide à domicile est en danger, elle doit quitter son poste immédiatement et venir au service administratif.

La SARL MARGALEX se réservant la possibilité d'un dépôt de plainte.

APPAREILS ET INSTALLATIONS MIS A DISPOSITION

La personne accompagnée doit s'assurer que tous les appareils mis à disposition des intervenant(e)s ainsi que les installations nécessaires à leurs fonctionnements (électricité, eau courante...) sont conformes à la législation et ne présentent aucun risque d'utilisation (court-circuit, fuite...).

En cas de manquement à ces mesures, le personnel intervenant(e) pourra refuser l'utilisation des éléments non conformes.



ARGENT ET VALEURS

En aucun cas l'intervenant(e) ne pourra faire d'avance de frais. Il est également formellement interdit aux professionnel(le)s d'utiliser la carte bancaire de la personne accompagnée.

De même, les intervenant(e)s de la SARL MARGALEX ne peuvent accepter de procuration sur les comptes bancaires de la personne accompagnée.

Afin de protéger au mieux, les personnes accompagnées ainsi que les salarié(e)s, il est recommandé d'isoler autant que possible les objets de valeur dans un endroit fermé et sécurisé.

Il est rappelé aux personnes ainsi qu'à leur entourage qu'il est interdit au personnel de la SARL MARGALEX d'accepter les pourboires, les gratifications, les prêts d'argent, les donations, les legs ou garde d'objets.

ASSURANCES ET RESPONSABILITES

Les prestations sont exécutées sous la responsabilité de la SARL MARGALEX assurée au titre de la « responsabilité civile » couvrant les dommages corporels ou matériels qui pourraient être occasionnés par les intervenant(e)s. Cependant la structure ne pourra être tenue responsable de dégâts qui seraient le fait de la défectuosité ou la vétusté de la chose.

En cas de sinistre, chaque partie établie dans les meilleurs délais une déclaration manuscrite à transmettre au service administratif qui se chargera du traitement du dossier. Toute demande de prise en charge financière devra être accompagnée d'un justificatif (facture d'achat, devis de réparation...).

Par ailleurs la personne accompagnée doit également être assurée en responsabilité civile/habitation.

ANIMAUX

Les animaux présents au domicile doivent être obligatoirement isolés pendant toute la durée des interventions afin d'assurer leur sécurité et le respect de l'hygiène. Le refus pourra entraîner l'exercice du droit de retrait jusqu'à la régularisation de la situation.

En cas d'incident la responsabilité pénale de la personne accompagnée peut être engagée.

En cas de morsure le propriétaire de l'animal devra déclarer l'incident auprès de la mairie de sa commune de résidence et se soumettre à une surveillance sanitaire et une évaluation



comportementale conformément à la réglementation en vigueur relative à la mise sous surveillance des animaux mordeurs et/ou griffeurs.

PRÉVENTION DES RISQUES

Afin de sécuriser les transferts et déplacements, tant pour la personne que pour l'intervenant(e), **la personne accompagnée ou son représentant légal s'engage à répondre favorablement aux demandes de la SARL MARGALEX concernant la mise en place de matériel, d'aides techniques ou la réalisation d'aménagements** (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale).

Le refus de la personne ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de prise en charge.

La personne accompagnée s'engage à informer le service administratif en cas de situation à risque (risques infectieux, présence de poux, de gale, de punaises de lit...) au domicile et à mettre en place les mesures nécessaires de désinfection.

Si les mesures ne sont pas mises en œuvre la SARL MARGALEX se réserve le droit de suspendre les interventions jusqu'à résolution de la situation.

En cas de risque d'accident pour l'intervenant(e) lié à la configuration du logement, la SARL MARGALEX est en droit de demander à la personne accompagnée d'apporter les modifications nécessaires pour améliorer la sécurité des lieux.

VIDEOSURVEILLANCE

Lorsque le domicile devient un lieu de travail, l'installation d'un système de surveillance est soumise à une réglementation précise :

- Les caméras doivent être installées pour la sécurité des biens et des personnes et non pour surveiller l'activité des salarié(e)s ;
- Le service administratif doit être informé de l'installation des caméras et de leur emplacement. Il doit également savoir qui pourra visionner les images ;
- La conservation des images ne doit pas dépasser un mois, sauf cas particulier (procédure judiciaire, par exemple).

Le personnel de la SARL MARGALEX est en droit de masquer ou de neutraliser le système pendant son intervention.

Si le dispositif installé ne respecte pas ces règles, le SAD se réserve le droit de suspendre et/ou résilier l'intervention.



PREVENTION DES RISQUES LIES AU TABAGISME PASSIF

Dans le cadre de la prévention des risques liés au tabagisme passif, le décret du 15 novembre 2006 a fixé les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux à usage collectif.

Afin d'élargir la prévention au domicile durant l'intervention du personnel, le SAD demande à la personne accompagnée et à son entourage de prendre des précautions vis à vis des intervenant(e)s (ne pas fumer en présence de l'intervenant(e), aérer les pièces enfumées...).

En cas de non-respect de cette consigne le personnel de la structure pourra exercer son droit de retrait. Si la situation ne trouve pas d'issue favorable la SARL MARGALEX se réserve le droit de suspendre les interventions jusqu'à résolution de la situation.

LES DROITS ET LES DEVOIRS RECIPROQUES

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accompagnée par le SAD

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité physique et mentale.
- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'une prestation à son domicile, soit dans le cadre d'une prestation à partir de son domicile.
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.
- La confidentialité des informations la concernant.
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.
- La modification des informations transmises au service administratif.
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition.
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui la concerne.

Les salarié(e)s intervenant(e)s et administratifs sont tenus au devoir de discrétion. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes accompagnées et les événements survenus au domicile, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

Les salarié(e)s doivent arriver à l'heure, respecter la durée prévue d'intervention et organiser leurs tâches afin de les réaliser dans le temps imparti. Dans le cadre de leur travail, les intervenant(e)s peuvent être amené(e)s à partager avec leur hiérarchie ou d'autres travailleurs sociaux dans le but du



bien-être de la personne accompagnée sans que cela puisse lui nuire dans le respect des règles déontologiques rappelées ci-dessus.

Les engagements de la personne accompagnées et de l'entourage

La personne accompagnée doit permettre la réalisation des prestations qui lui sont nécessaires, notamment :

- Respecter les décisions de prise en charge,
- Respecter les termes du présent règlement et du contrat d'intervention,
- Etre impérativement à son domicile à l'heure fixe,
- Garantir l'accessibilité du logement,
- Respecter l'organisation et les procédures définies,
- Mettre à disposition le matériel nécessaire à la bonne réalisation de la mission,
- Respecter les équipements et matériels mis à sa disposition s'il y a lieu,
- Respecter les prescriptions d'hygiène de vie nécessaires, en particulier celles concernant les animaux et le tabagisme passif,
- Prévenir le service administratif de ses absences ponctuelles dans les meilleurs délais (48h minimum) sous réserve de facturation au **Tarif horaire sans prise en charge**.
- Respecter les professionnels sans discrimination d'aucune sorte :

Il est rappelé que nul ne doit avoir, avec les intervenant(e)s, un comportement ou des agissements, tels que notamment des paroles, allusions ou attitudes de nature à porter atteinte à leur dignité, ou susceptibles de constituer une discrimination interdite par la loi. Pour information, les discriminations interdites par la loi sont celles fondées sur l'origine, le sexe, la situation de famille, l'état de grossesse, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé, le handicap, les caractéristiques génétiques, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, les opinions politiques, les activités syndicales, l'appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.

L'auteur d'une discrimination encourt 3 ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende (Article 225-1 du Code Pénal).

Toute discrimination conduira à une rupture de contrat, avec effet immédiat, voire à des poursuites pénales.



FIN DE LA PRESTATION

L'intervention de l'aide à domicile s'arrête à la date de la prise en charge ou en cas de :

-  Déménagement en dehors de la ville ou commune
-  Entrée en établissement (EPHAD ou autre)
-  Non-respect des termes du contrat individuel de prise en charge, du règlement de fonctionnement (préavis d'un mois est accordé après notification) ou non-paiement des factures.
-  Décès du bénéficiaire.

Fait à URRUGNE le 30 juillet 2025

Madame Solange MAYA – Gérante

SARL MARGALEX
4 Rue Bernard de Coral
64122 URRUGNE
Siret : 529 155 012 00048



ANNEXE 2 : CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AGÉE DÉPENDANTE

Article 1 : Principe de non-discrimination

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

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

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou 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 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 de 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 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 son 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 capacité, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévue 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, effet 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 des 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. Or la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservée.



ANNEXE 3 : PERSONNES QUALIFIÉES

En cas de désaccord avec notre société, toute réclamation, remarque ou insatisfaction exprimée par un bénéficiaire et /ou un proche est enregistrée, analysée et traitée de manière confidentielle par la direction.

Une réponse est apportée dans les meilleurs délais et, si nécessaire, des actions correctives sont mises en place.

Si le désaccord persiste, vous pouvez faire appel à une **personne qualifiée**, pour vous aider à faire valoir vos droits. Elle assure un rôle de médiateur avec le service. La liste des personnes qualifiées par département est établie par l'Agence Régionale de Santé, la Préfecture de Région et le Conseil Départemental.

La liste des personnes qualifiées des Pyrénées-Atlantiques, prévue à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, est arrêtée comme suit :

Arrêté n°R75 - 2025 – 07 – 07 0002 du 07 juillet 2025

COURET	JEAN	jean.couret64@gmail.com 06 45 88 55 07
CREMASCHI	JEAN CLAUDE	jeanclaudecremaschi@gmail.com 06 79 80 08 57
JEAN	PHILIPPE	philippe.jean64046@gmail.com 06 81 10 41 28
MIALOCQ	HENRI	hmialocq@gmail.com 06 71 23 68 05
POSTAI	MARIE DOMINIQUE	mariedominiquepostai@orange.fr 06 86 85 35 94



ANNEXE 4 : LA PERSONNE DE CONFIANCE

- Notice d'information du Code de l'action sociale et des familles
(article D.311-0-4 du Code de l'action sociale et des familles)

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

QUEL EST SON RÔLE ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

– Accompagnement et présence :

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

– être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de séjour, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans l'établissement d'hébergement (en présence du directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui et, chaque fois que nécessaire, du médecin coordonnateur si la structure d'accueil est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).

Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien.

– vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

– assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.



– Aide pour la compréhension de vos droits :

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie...), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Les missions de cette personne de confiance sont rappelées dans l'annexe 1.

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

QUI PEUT LA DÉSIGNER ?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.



QUI PEUT ÊTRE « PERSONNE DE CONFIANCE » ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer de sa portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.

Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé (2), notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommé pour une autre durée plus limitée.

Si vous êtes demandeurs d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office français de l'immigration et de l'intégration lors de votre passage au guichet unique en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet



unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile.

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable du centre afin qu'il puisse engager sans délais la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

COMMENT LA DÉSIGNER ?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en annexe 2, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.

La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation (formulaire figurant en annexe 3).

Si vous rencontrez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire figurant en annexe 4, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

COMMENT FAIRE CONNAÎTRE CE DOCUMENT ET LE CONSERVER ?

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés.

Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

(1) Etablissement ou service social ou médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.

(2) En application de l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.



AUTRES RÔLES DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

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

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



Formulaire de désignation de la personne de confiance

(Au sens de l'article L.1111-6 du Code de santé publique)

Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance

nomme la personne de confiance suivante

Nom, prénoms : _____

Adresse : _____

Téléphone privé : _____ professionnel : _____ portable : _____

E-mail : _____

➤ Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : ☐ oui ☐ non

➤ Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : ☐ oui ☐ non

Fait à : _____ le : _____

Signature
confiance

Signature de la personne de



CAS PARTICULIER

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) Le formulaire de désignation de personne de confiance

Deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

Témoign 1 : Je soussigné(e)

Nom et prénoms : _____

Qualité (lien avec la personne) : _____

atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de Mme/M _____

- que Mme/M _____ lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : ☐ oui
☐ non
- que Mme/M _____ lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées : ☐ oui ☐ non

Fait à : _____ le : _____

Signature

Témoign 2 : Je soussigné(e)

Nom et prénoms : _____

Qualité (lien avec la personne) : _____

atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de Mme/M _____

- que Mme/M _____ lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : ☐ oui
☐ non
- que Mme/M _____ lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées : ☐ oui ☐ non

Fait à : _____ le : _____

Signature



Formulaire désignation de la personne de confiance remis à :

NOM	
Prénom	
Qualité (médecin, famille, amis...)	
Adresse	
Téléphone	



ANNEXE 5 : INFORMATIONS EN MATIÈRE FISCALE

Selon l'article L. 7233-2 du Code du travail, en faisant appel à la SARL Margalex, vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt égal à 50% des dépenses que vous avez engagées dans l'année au titre des services à la personne.

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

L'ATTESTATION FISCALE

Une attestation fiscale est adressée annuellement (avant le 31 mars de chaque année) par la SARL Margalex au client l'année suivant celle au cours de laquelle les prestations ont été effectuées et payées.

L'attestation fiscale est délivrée pour des sommes effectivement versées par le client.

Attention : le paiement en espèces ne peut donner lieu à la délivrance d'une attestation fiscale et donc ne permet pas de bénéficier d'un éventuel avantage fiscal.

Si vous remplissez les conditions pour bénéficier de l'avantage fiscal, vous devez faire figurer sur votre déclaration de revenus le montant facturé par la structure que vous avez réellement payé. Vous ne devez pas prendre en compte dans le calcul les aides dont vous avez bénéficié (part des CESU préfinancés, les aides versées par des organismes publics ou privés).

PLAFOND ANNUEL DES DÉPENSES

Les dépenses de services à la personne ouvrant droit au crédit d'impôt sont plafonnées à 12 000 € par an soit une déduction maximale de 6 000 €.

Ce plafond de réduction d'impôt est majoré de 1500 € :

- Par enfant à charge ou rattaché (750 € en cas de résidence alternée),
- Par membre du foyer âgé de plus 65 ans,
- Et uniquement pour le calcul de la réduction d'impôts, par ascendant de plus de 65 ans remplissant les conditions pour bénéficier de l'APA lorsque les dépenses sont engagées à son domicile.

La limite majorée ne peut excéder 15 000 €, soit une déduction d'impôt maximale de 7 500 €

Le plafond des dépenses ouvrant droit au crédit d'impôt est porté à 20 000 € soit une déduction fiscale de 10 000 € lorsqu'un des membres du foyer fiscal est :

- Titulaire d'une carte d'invalidité d'au moins 80%,



- Ou perçoit une pension d'invalidité de troisième catégorie ou le complément d'allocation d'éducation spéciale de l'enfant handicapé.

Pour ouvrir droit à crédit d'impôt, les services doivent être rendus à la résidence personnelle (principale ou secondaire) du bénéficiaire de la prestation.

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