

Charte

des droits et devoirs
des personnes
ayant recours
à un service autonomie
à domicile

Préambule

Cette charte s'adresse aux personnes ayant recours à un service autonomie à domicile (SAD) parisien, bénéficiaires d'une allocation de la Ville de Paris: Allocation personnalisée d'autonomie (APA), Prestation de compensation du handicap (PCH) ou Aide sociale légale (ASL). À ce titre, ces derniers possèdent un certain nombre de droits (*cf. annexe: charte des droits et des libertés de la personne accueillie issue de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002*) mais doivent également respecter certains engagements lesquels sont rappelés dans cette charte.

Leur non-respect peut remettre en cause le bien-fondé des aides octroyées dans le cadre du plan d'aide mis en place par la Ville de Paris.

Enfin, un contrat doit être signé entre le bénéficiaire, ou son représentant, et les SAD garantissant le contenu de la prise en charge mais aussi les règles de fonctionnement.

Article 1 – Accès au domicile

L'accès au domicile doit être garanti pour les intervenants.

Afin de faciliter cela et notamment d'éviter les pertes de clés, le bénéficiaire est encouragé à accepter la mise en place d'une boîte à clés lorsque son SAD le lui propose. L'installation de ce boîtier respectera le cas échéant les règles fixées par la copropriété.

A défaut, le bénéficiaire doit fournir des clés, et éventuellement des passes d'accès à l'immeuble, en nombre suffisant. Le coût de reproduction des clés, voire du changement de serrure en cas de perte, ne doit pas incomber au SAD mais au bénéficiaire.

En cas d'arrêt des interventions, la procédure de restitution des clés est à la charge du bénéficiaire ou de son entourage.

Article 2 – Planning des interventions

Sauf imprévu (hospitalisation par exemple), l'annulation d'une intervention, au même titre qu'une modification d'horaire, doit être signifiée au SAD dans le délai prévu dans le contrat de prestation signé avec le SAD.

Pour la garantie d'un service de qualité, ce délai de prévenance doit être respecté. Une intervention annulée ou écourtée en dehors de ce délai sera due par le bénéficiaire, sans prise en charge par la Ville de Paris.

Article 3 – Finalité des interventions

L'intervention est dédiée au bénéficiaire uniquement, et les prestations effectuées correspondent au plan d'aide dont il bénéficie et qui a été mis en place par les services de la Ville de Paris pour son besoin personnel.

À titre d'exemple, l'entretien du linge, la vaisselle ou encore le ménage de la famille, sont strictement exclus des interventions d'aide à domicile.

En aucun cas il ne pourra être demandé aux intervenants d'effectuer une tâche si celle-ci ne concerne pas uniquement la personne aidée.

En outre, l'aide à domicile ne peut effectuer que des prestations destinées au maintien de l'autonomie et du lien social du bénéficiaire (cf. *annexe: liste des prestations relevant de l'aide à domicile*).

Article 4 – Respect et non-discrimination

Les intervenants sont choisis par le SAD sur la base de leurs compétences, indépendamment de leur sexe et de leurs origines, et ce afin de répondre au mieux aux besoins de la personne aidée. Le choix de l'intervenant peut être discuté en amont avec le bénéficiaire lorsque celui-ci a des besoins particuliers mais la décision finale incombe au SAD et non au bénéficiaire.

En tout état de cause, et conformément à la délibération N°2008-242 du Collège de la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité, les relations avec les aides à domicile sont soumises aux principes du respect et de non-discrimination. Tout comportement inadapté sera signalé aux autorités compétentes.

Il est rappelé que le racisme est formellement et sévèrement réprimé par la loi. Il se traduit par :

« [...] des propos, des comportements ou des violences à l'égard d'une personne en raison de son origine ou de sa religion (vraie ou supposée, c'est-à-dire imaginée à partir de l'apparence physique de la couleur de peau, du nom de famille ou de l'accent d'une personne [...]). La loi interdit et sanctionne le racisme lorsqu'il s'exprime sous forme de propos injurieux, de comportements discriminatoires ou de violences physiques. » [<http://egalitecontreracisme.fr/ce-que-dit-la-loi>]

Ainsi, comme le précise la charte des droits et des libertés en annexe « [...] 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 génériques, 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. »

Cette disposition applicable pour le bénéficiaire est également valable pour les intervenants.

Article 5 – Horodatage

Si le SAD est en télétransmission, les feuilles de présence sont supprimées et remplacées par un système d'horodatage. L'horodatage permet aux aides à domicile de pointer et d'enregistrer leurs horaires d'arrivée et de départ et par conséquent d'assurer un meilleur suivi des interventions et d'établir la facturation correspondante, sous réserve des dispositions contractuelles de chaque service. Le bénéficiaire est dans l'obligation d'accepter le mode d'horodatage qui lui est proposé. Cela peut

inclure la pose d'un code numérique sous forme de vignette à l'entrée du domicile ou encore l'utilisation du téléphone de la personne aidée.

Il faut noter que le dispositif d'horodatage est mis en place sans frais pour le bénéficiaire. Les communications effectuées par l'intervenant ne sont pas à la charge du bénéficiaire.

En contrepartie de l'horodatage, la Ville de Paris met à disposition du bénéficiaire un portail bénéficiaire qui lui permet de consulter les données de son plan d'aide, suivre les interventions réalisées par le SAD ainsi que le nombre d'heures et le montant payés par la Ville de Paris. L'adresse de ce portail PARIS AUTONOMIE est : <https://www.paris-autonomie.fr>.

Le bénéficiaire peut donner l'accès de ce compte à sa famille ou à ses proches. Le mode opératoire pour consulter le compte bénéficiaire est annexé au présent document (cf. *annexe*: guide d'utilisation du Portail Bénéficiaire de la Ville de Paris)

Article 6 – Paiement des interventions

Toute intervention donne lieu à une facturation de la part du SAD et à son règlement par le bénéficiaire.

Pour faciliter la bonne gestion des paiements, le bénéficiaire est encouragé à accepter les prélèvements automatiques sur son compte bancaire. Si le SAD est en télégestion (horaires d'arrivée et de départ de l'intervenant transmis au moyen d'un appel téléphonique ou d'un code numérique à scanner comme mentionné dans l'article précédent), la Ville de Paris verse directement au SAD l'allocation accordée au bénéficiaire (APA, PCH ou ASL). Le service prestataire adresse alors au bénéficiaire une facture faisant apparaître le nombre d'heures réalisées, la part de l'aide émanant de la Ville de Paris et son reste à charge en fonction du tarif horaire du SAD et du taux de participation fixé dans le plan d'aide.

Ces éléments sont consultables sur le portail bénéficiaire précité.

Article 7 – Continuité du service

Il est possible que les interventions ne soient pas toujours effectuées par la même personne. Les aides à domicile peuvent se trouver en congé, en arrêt maladie, en formation ou empêchées de manière imprévue.

Le SAD organise alors les remplacements, en informe le bénéficiaire et fait son possible pour limiter le nombre d'intervenants au domicile d'un seul et même bénéficiaire.

Article 8 – Gestion des courses

Pour éviter tout litige, ni les aides à domicile ni le SAD ne doivent avancer d'argent pour les courses.

Afin de permettre la réalisation des courses en toute transparence, le bénéficiaire est encouragé à accepter l'utilisation d'une carte bancaire dématérialisée lorsque son SAD le lui propose. Il s'agit d'une carte plafonnée sans découvert possible. Les SAD pourront apporter des explications aux bénéficiaires sur ce sujet.

Article 9 – *Matériel destiné à l'intervention*

Afin de permettre à l'aide à domicile de réaliser dans des conditions satisfaisantes ses interventions, le bénéficiaire doit lui fournir le matériel nécessaire, notamment un aspirateur, un caddie, un balai, des éponges, un seau, une serpillère, des produits d'entretien adaptés, des gants de ménage, une planche à repasser, des gants jetables pour la toilette si besoin, des protections pour permettre le change le cas échéant, etc.

Article 10 – *Cahier de liaison*

Afin de permettre le suivi et la coordination des interventions et de favoriser la transmission des informations et ainsi assurer une meilleure qualité de la prise en charge, le SAD doit utiliser un cahier de liaison ou un système correspondant, que le bénéficiaire doit accepter.

Les informations qui y figurent sont uniquement destinées aux professionnels qui interviennent au domicile ainsi qu'aux proches du bénéficiaire.

Article 11 – *Environnement de travail de l'aide à domicile*

Lors d'une intervention d'aide à domicile, le domicile de la personne aidée devient à proprement parler le lieu de travail de l'intervenant. À ce titre, le bénéficiaire doit respecter les conditions de travail de l'aide à domicile.

Ainsi, il doit lui permettre l'accès aux toilettes et à un lavabo, ne pas fumer en sa présence et faire traiter son logement en cas de nuisibles.

De plus, il doit s'assurer que les prestations peuvent être effectuées en toute sécurité.

Par ailleurs, le bénéficiaire doit faciliter le travail de l'aide à domicile notamment en débarrassant le logement des objets qui empêcheraient la réalisation des prestations prévues et en faisant équiper le logement des aides techniques nécessaires (lève-personne, fauteuil de transfert, siège de douche).

Si le bénéficiaire rencontre des difficultés motrices, un lit médicalisé ou tout autre matériel adapté doit être mis en place pour permettre l'exercice de l'activité de l'intervenant dans des conditions satisfaisantes, par exemple l'aide à la toilette.

ANNEXE

Prestations relevant de l'aide à domicile

Pour rappel, les interventions ne sont effectuées qu'en présence du bénéficiaire, sauf accord express du bénéficiaire et du SAD, et dans le respect du planning fixé (horaires et durée des interventions).

Prestations relevant de l'aide à domicile

- **Entretien de la maison et travaux ménagers**
 - ▶ Entretien du logement (et éventuellement des parties communes si elles incombent au bénéficiaire): nettoyage des pièces (sol, mobilier, poignées de portes) utilisées par le bénéficiaire (cuisine dont électroménager, sanitaires, chambre, pièce de vie) ainsi que nettoyage des vitres à hauteur d'homme, et changement des ampoules si cela est sans danger pour l'intervenant.
 - ▶ Tâches ménagères: vaisselle du bénéficiaire, changement du linge de lit du bénéficiaire, lessive, repassage et raccommodage du linge du bénéficiaire, sortie des poubelles.
- **Préparation des repas du bénéficiaire à domicile en respectant le régime alimentaire, y compris le temps passé aux courses durant le temps de l'intervention**
- **Assistance dans les actes de la vie quotidienne ou aide à l'insertion sociale**
 - ▶ Aide à la prise des médicaments prescrits par le médecin et préparés par l'infirmière dans un pilulier.
 - ▶ Aide à la personne: aide au lever et au coucher, toilette, habillage et déshabillage, transferts, aide à la prise des repas, aspirations endotrachéales.
- **Accompagnement aux loisirs et au maintien de la vie sociale: aide à la lecture, conversation, jeux de société, promenade, etc.**
- **Démarches administratives simples: sécurité sociale, mairie, médecin, pharmacien**
- **Accompagnement dans les déplacements en dehors de leur domicile**
 - ▶ Accompagnement en l'absence de proche aidant sans participation financière de l'intervenant et avec les moyens de déplacement autres que le véhicule personnel de l'intervenant.
- **Interprète en langue des signes, technicien de l'écrit, codeur**

Prestations ne relevant pas de l'aide à domicile

- Lessivage des plafonds, des portes et des murs, nettoyage des caves et greniers, nettoyage des vitres n'étant pas à hauteur d'homme et des rideaux, changement d'ampoules en cas de danger.
- Travaux de peinture, de tapisserie, de bricolage ou de jardinage.
- Entretien des pièces occupées par d'autres personnes que le bénéficiaire, entretien du linge d'un occupant du logement autre que le bénéficiaire et son conjoint.
- Port ou déplacement de mobilier lourd.
- Préparation du pilulier.
- Manipulation de matériel médical (bouteilles d'oxygène par exemple) ou accomplissement d'actes médicalisés, sauf aspirations endotrachéales dans certains cas.



Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1^{er}

Principe de non-discrimination

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

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

Article 3

Droit à l'information

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

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

Article 4

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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

- 1.** La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2.** Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3.** Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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

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

Article 5

Droit à la renonciation

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

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

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

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

Article 7

Droit à la protection

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

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

Article 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. À 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.

Comment créer mon compte ?

C'est ma première connexion



- Je clique sur « Créer mon compte »
- Je me munis de la référence de mon dossier qui figure sur le courrier que la Ville de Paris m'a envoyé.

Je renseigne

- mon nom, mon prénom et ma date de naissance
- mon adresse de messagerie valide qui sera mon identifiant
- un mot de passe
- et je coche les conditions générales puis je valide.

Un message de confirmation de création de compte m'est envoyé dans ma boîte email.

Comment autoriser un proche à accéder à mon portail ?

- Une fois connecté à mon compte, je peux ajouter les proches autorisés à accéder à mon compte.

Si j'ai oublié mon mot de passe

- Je clique sur « Problèmes de connexion », puis « mot de passe oublié »



Utiliser le e-service Paris Autonomie

Autonomie



Le service numérique **Paris** autonomie

Cet espace en ligne me permet de **consulter les données de mon plan d'aide et de suivre les interventions réalisées** par le service d'aide à domicile et financées par la Ville de Paris.

Dans Informations personnelles, je peux :

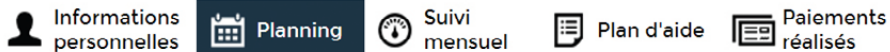
- Accorder l'accès à un proche de confiance
- Modifier mes identifiants de connexion

Dans Planning, je visualise :

- Les interventions réalisées sur l'agenda par mon prestataire

Dans Suivi mensuel, je consulte :

- Le suivi des heures réalisées
- Le nombre d'heures de mon plan d'aide
- Le nombre d'heures non effectuées



Dans Plan d'aide, je consulte :

- Le nombre d'heures accordées
- Les dates de début et de fin de l'aide
- Les aides allouées

Dans Paiements réalisés, je consulte :

- Le nombre d'heures pris en charge par la Ville de Paris
- Le montant payé par la Ville de Paris

Pourquoi utiliser ce service ?

Un outil simple et informatif

Plus simple

- J'accède directement aux données pour suivre mon plan d'aide.

Plus moderne

- Je dispose d'informations actualisées en temps réel.

Accessible par vos proches

- Je rassure vos proches en leur donnant un accès sécurisé à mes informations utiles.

Un outil innovant

Je peux, ainsi que mes proches autorisés, consulter gratuitement et à tout moment :

- les données de mon plan d'aide,
- les heures réalisées par mon prestataire,
- le suivi des heures financées par la Ville de Paris.

Un accès simple et sécurisé

- J'accède directement à mon espace en me connectant au site internet Paris-Autonomie à l'adresse suivante **www.paris-autonomie.fr**
- Dans l'espace **Bénéficiaire**, je clique sur le bouton rouge selon ma situation :

