



KINDA CARE

AIDE À DOMICILE

Livret D'accueil

2025

ACCUEIL DU PUBLIC

Pendant nos horaires d'ouvertures du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00

- Par téléphone : 0604527915
- Dans nos locaux : 41 avenue Barthélemy Salettes et Jean-Marie Manset 31320 Castanet-Tolosan

En dehors de nos horaires d'ouverture, une permanence téléphonique est assurée pour les situations d'urgence au 0604527915

Agrément SAP0000000000

Par **la DDETS de la Haute-Garonne**, 1 place Émile BLOUIN 31952

TOULOUSE Cedex 9 – Téléphone : 0534453445

Demandez votre devis, il est gratuit !

« Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande. »

Présentation de notre société

Conformément à la nouvelle législation (article L.311.4 du code de l'action sociale et des familles) et dans le souci de vous informer sur notre fonctionnement, [Kinda Care](#) vous présente ce livret d'accueil qui a pour vocation de vous présenter notre organisme, les services que nous proposons, l'action sociale de notre engagement et les moyens humains mis en œuvre pour parvenir à répondre à vos besoins.

Dans un souci d'apporter une continuité de nos services nous vous offrons, plus qu'un service d'aide à domicile, un service réactif et continu 24H/24 et 7J/7, tout en respectant pour chacun des usagers, leur choix de lieu et de mode de vie.

Dans un souci d'apporter une qualité optimale les différents intervenant-es-s de notre société sont des professionnels de l'aide à domicile qui bénéficie de la formation continue tout au long de la carrière et qui sont régulièrement évalués. Le sens de l'engagement et la responsabilité de nos équipes vous permettront de continuer à vivre chez vous dans les meilleures conditions matérielles et morales.

[Kinda Care](#) est agréée par les pouvoirs publics, suivant les prescriptions de normes de qualité, elles-mêmes assorties de contrôles adaptés. A ce titre, la société dispose de l'agrément, prévu par l'article L.129.1 du code du travail, et délivré par la préfecture, territoire sur lequel notre structure est habilitée à intervenir.

Nos équipes sont à votre disposition pour toutes informations complémentaires que vous souhaiteriez obtenir.

Nous vous remercions de votre confiance,

La direction

Notre Projet

Notre projet est d'aider à domicile ou pour ses déplacements toute personne quel que soit son âge ou son handicap, qu'il s'agisse d'une aide ponctuelle (grossesse, naissance, accident, hospitalisation, maladie, ...) ou d'un accompagnement durable pour les personnes âgées ou handicapées en perte d'autonomie.

Nous souhaitons lui garantir une autonomie maximale, une existence digne, un accompagnement jusqu'au terme de sa vie, dans le respect de son intimité tout en apportant une aide aux personnes de l'entourage qui contribuent par leur action à la réalisation de ce choix de vie.

C'est pourquoi notre société travaille dans le respect de toutes les exigences de la norme NF X 50-056 relative aux services aux personnes à domicile qui précise que « *le domicile est le lieu privé qui abrite l'existence familiale et intime (de la personne aidée). Ces services au domicile font coexister l'espace privé du-de la client-e et l'espace de travail de l'intervenant-e, ce qui est exceptionnel dans l'exercice d'une activité professionnelle. Intervenir à domicile n'est pas un acte anodin et demande respect, discrétion, réserve, délicatesse, et une relation de confiance afin d'éviter que l'intervention ne soit vécue comme une intrusion.* »

« *La déontologie du secteur affirme que le-la client-e est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principe une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion.* »

« *Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du bénéficiaire :*

- *Le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;*
- *Le respect de ses biens ;*
- *Le respect de son espace de vie privée, de son intimité ;*
- *Le respect de sa culture et de son choix de vie.*

Il s'agit en conséquence « *d'une intervention individualisée selon une approche globale de la personne et un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne suivant les indications de la norme de service.* »

Nos principales missions

- Proposer des services auprès de familles et de particuliers pour leur apporter une aide dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne, leur permettant ainsi de subvenir à leurs besoins de suppléance, d'accompagnement, d'entretien, et pour les personnes âgées et handicapées de se maintenir dans leur cadre de vie habituel.
- De créer et de gérer des emplois pour du personnel n'accomplissant pas d'actes médicaux.
- De veiller à l'acquisition ou à l'approfondissement des compétences professionnelles.

Notre professionnalisme

- Un choix judicieux pour votre intervenant basé sur les compétences et la qualification.
- Une offre de service garantissant la continuité des interventions durant les absences maladies ou congés de votre intervenant
- Des évaluations périodiques à votre domicile sont faites par la responsable de service pour assurer l'adéquation du service à vos besoins.
- Des mesures de votre satisfaction seront prises grâce à des questionnaires transmis régulièrement.
- Une correspondance trimestrielle nous permet de vous tenir informé. Si vous souhaitez des informations complémentaires, votre responsable de service se tient à votre disposition.

Nos prestations de service

Afin d'apporter un service adapté à votre situation la société, **Kinda Care**, dispose de quatre services qui pourront vous aider à chaque moment de votre vie.

Service confort

- Ménage
- Repassage
- Entretien des vitres
- Préparation des repas
- Courses sur liste

Service aide à domicile

- Garde 7J/7, 24H/24, le jour, la nuit, le week-end, les jours fériés ou pendant les vacances
- Entretien du cadre de vie
- Aide à la toilette
- Préparation des repas
- Aide pour les démarches administratives
- Accompagnement lors de déplacements extérieurs

Service petite enfance

- Garde d'enfants (de moins de trois ans et à partir de trois ans et plus)
- Baby-sitting
- Sortie scolaire ou sortie de crèche
- Accompagnement aux activités périscolaires (musique, sport...)

Service handicap

- Aide aux gestes du quotidien (toilette, repas, etc.)

- Accompagnement pour des trajets courts ou de longues distances
- Assistance aux personnes handicapées à domicile ou dans l'environnement immédiat
- Assistance et accompagnement des enfants de moins de 18 ans en situation de handicap

Un service mandataire



KINDA CARE vous propose un service en mode mandataire

- L'intervenant-e à domicile est employé-e par le -la particulier-ère qui devient son employeur-se
- L'intervenant-e et le-la particulier-ère employeur-re sont liés par un contrat de travail

Les emplois proposés par KINDA CARE en mode mandataire

(Conformément à la Convention Collective Nationale des Particuliers Employeurs et de l'Emploi à Domicile du 15/03/2021).

- Accompagnant(e) Éducatif(ive) et Social(e) (AES)
- Auxiliaire de Vie Sociale (AVS)
- Assistant(e) de Vie
- TISF (Technicien(ne) de l'Intervention Sociale et Familial(e))
- Employé(e) à Domicile

Dans le cadre général d'une mission d'aide à la fonction d'employeur, KINDA CARE effectuera pour le compte du Mandant, dont elle a reçu mandat, les démarches suivantes :

- Rechercher, sélectionner et proposer au Mandant qui en a exprimé le souhait, un(e) employé(e) de maison, une garde à domicile ou un emploi familial.
- Constituer le dossier « employeur » auprès de l'URSSAF si le Mandant remplit les conditions requises.
- Demander l'exonération de charges sociales employeur si le Mandant remplit les conditions requises.
- Préparer les fiches de déclaration nominative trimestrielle auprès de l'URSSAF.
- Calculer les salaires de chaque mois et préparer les bulletins de salaire.
- Et plus généralement, accomplir en lieu et place du Mandant, les obligations normales d'un-e- employeur-re.

Les principales responsabilités du particulier employeur :

- Respecter le code du travail et appliquer les dispositions de la Convention Collective nationale des salariés du particulier employeur du 15 Mars 2021 IDCC3239.
- Prévoir un préavis et payer les indemnités de licenciement et/ou l'indemnité de départ en retraite.

Signature du contrat de travail

Lors du rendez-vous de présentation de l'intervenant(e) à votre domicile, **Kinda Care** vous remet un modèle de contrat de travail. Ce document doit être signé au plus tard le jour de la première intervention.

En tant qu'employeur, vos principales responsabilités sont les suivantes :

- Le paiement des cotisations sociales ;
- Le respect des dispositions légales du droit du travail ;
- Le respect de la Convention Collective des salariés du particulier employeur et de l'emploi à domicile.

Période d'essai

Conformément à la Convention Collective des salarié-es du particulier employeur du 15 mars 2021, la période d'essai pour un contrat à durée indéterminée (CDI) est d'un mois.

Cette période peut être renouvelée une fois pour un mois supplémentaire. Sur simple demande avant l'expiration de la première période d'essai, **Kinda Care** vous fournit un modèle de lettre pour formaliser le renouvellement.

Durant cette période, vous pouvez rompre le contrat sans indemnité, sous réserve de respecter le délai de prévenance suivant :

- **24 à 48 heures** pour la première période d'essai ;
- **Deux semaines** en cas de renouvellement.

Évolution du contrat de travail

Le contrat de travail est conçu pour s'adapter aux besoins évolutifs d'aide à domicile des bénéficiaires. Vous pouvez modifier les horaires ou la durée des interventions en respectant un délai de prévenance minimum de **5 jours** (hors cas exceptionnels imprévisibles).

En cas d'absence volontaire ou involontaire du bénéficiaire, la rémunération de l'intervenant-e est maintenue selon le planning en vigueur. Cependant, si une intervention prévue devient inutile de manière occasionnelle, vous pouvez l'annuler sans frais en respectant le délai de prévenance de 5 jours.

Congés et remplacements

Lorsque l'intervenant-e souhaite prendre des congés, il soumet une demande écrite à valider par vos soins. Dès réception de votre accord, **Kinda Care** organise son remplacement si nécessaire.

En cas d'absence imprévue du salarié (maladie, etc.), nous nous engageons à assurer son remplacement à votre demande.

Fin du contrat de travail

- **Démission de l'intervenant-e** : Si l'intervenant-e démissionne, **Kinda Care** vous propose immédiatement un-e remplaçant-e.
- **Licenciement** : Vous pouvez mettre fin au contrat à tout moment, sous réserve d'une cause réelle et sérieuse. Nous vous assistons dans cette démarche en vous fournissant les documents nécessaires.

Préavis de licenciement :

Selon la Convention Collective, les durées de préavis sont les suivantes :

- **1 semaine** pour un-e salarié-e avec moins de 6 mois d'ancienneté ;
- **1 mois** pour un-e salarié-e ayant entre 6 mois et 2 ans d'ancienneté ;
- **2 mois** pour un-e salarié-e avec 2 ans d'ancienneté ou plus.

Si vous dispensez l'intervenant-e de son préavis, une indemnité compensatrice du même montant sera due.

Indemnité de licenciement :

Conformément à la législation, une indemnité de licenciement est due à partir de **8 mois d'ancienneté**. Celle-ci correspond à **1/4 de mois de salaire par année d'ancienneté**.

Convention Collective

La Convention Collective des Salariés du Particulier Employeur et tous les textes applicables sont disponibles sur demande auprès de **Kinda Care**



Votre interlocuteur

Tel : **06.04.52.79.15**

Permanence téléphonique **24h/24h 7j/7j**

Dès votre premier contact, **la responsable de service sera votre référent**. Elle a pour mission :

- de vous informer des modalités d'intervention de l'agence,
- de vous aider à définir vos besoins,
- de se déplacer à votre domicile afin d'évaluer votre demande et définir le cadre de l'intervention,
- de vous proposer les financements possibles,
- de constituer votre dossier,
- d'assurer la coordination avec les autres intervenants médico-sociaux,
- de désigner l'intervenant adapté à votre situation,
- de vous rencontrer dans nos locaux, sur rendez-vous, pendant les heures d'ouverture,
- de répondre à vos questions, recevoir vos doléances et y apporter une solution,

Attributions de l'intervenant(e)

Après évaluation de vos besoins l'intervenant sera habilité à :

- Entretenir votre linge et votre logement.
- Faire vos courses et préparer vos repas.

- Vous aider pour la toilette et l'habillage.
- Vous assister dans vos démarches administratives simples.
- Vous accompagner lors de vos déplacements.
- Assurer la garde de vos enfants.
- Assurer un accompagnement social et un soutien auprès de personnes fragilisées.



Limites aux attributions de l'intervenant mandataire

Ce qu'il ne peut pas faire :

- Tout ce qui relève de la compétence du corps médical (médecin, infirmière, aide-soignante, pédicure, ...)
- Nettoyer votre cave, votre grenier ou lessiver vos plafonds et murs.
- Effectuer de grandes lessives sans matériel adéquat (machines à laver).
- Utiliser son véhicule personnel et assurer votre transport sans dédommagement et sans assurance appropriée.
- Retirer de l'argent même avec votre autorisation.
- Utiliser une procuration même avec votre autorisation.

Aides et prises en charge financières

La grille tarifaire est annexée à ce livret d'accueil.

Selon les besoins et le statut des personnes les possibilités de prises en charge sont étudiées.

Pour les personnes âgées

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.) versée par le Conseil départemental.
- L'Aide Sociale versée par le Conseil départemental.
- La CRAM et la MSA, et les différentes caisses de retraite.
- Les Mutuelles.

Pour les personnes handicapées

- La Prestation de Compensation du Handicap (P.C.H.).
- L'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (A.C.T.P.).
- La Majoration Tierce Personne (M.T.P.).
- L'Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé (A.E.E.H.).

Pour les familles (naissances, maladie, séparation,...)

- La Caisse des Allocations Familiales (CAF) dans le cadre de l'Action Sociale et de la PAJE pour les gardes d'enfant.
- Le Conseil départemental avec l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) et la Protection Maternelle et Infantile (PMI).
- La MSA (idem CAF).

Pour les personnes de tous âges

- Les Compagnies d'Assurance et les Mutuelles.
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie.
- Le CESU préfinancé (Chèque Emploi Service Universel) délivré par les caisses de retraites, les organismes bancaires, les comités d'entreprise, ...).

Une participation financière peut rester à la charge du bénéficiaire en fonction de ses ressources.

Aide fiscale : crédit et réduction d'impôt

1. Qu'est-ce que le crédit d'impôt ?

Le **crédit d'impôt**, prévu par l'article 199 sexdecies du Code général des impôts, permet de réduire le montant de l'impôt sur le revenu. Si ce montant est inférieur à celui du crédit d'impôt ou si vous êtes non imposable, l'administration fiscale vous rembourse la différence ou la totalité.

Avec la mise en place du prélèvement à la source, le crédit d'impôt est versé avec un décalage d'un an, en deux temps :

Acompte de 60% : versé dès le 15 janvier de l'année N pour les dépenses engagées en N-1.

Solde : versé à l'été de l'année N, après votre déclaration de revenus précisant les dépenses de N-1.

L'Avance immédiate : comment ça marche ?



2. Différence entre crédit et réduction d'impôt

- **Crédit d'impôt** : s'applique aux contribuables suivants :

Célibataires, veufs, divorcés ;

Couples mariés ou pacsés soumis à imposition commune.

Ces bénéficiaires doivent exercer une activité professionnelle ou être demandeurs d'emploi depuis au moins 3 mois dans l'année des dépenses. Pour les couples, ces critères doivent être remplis par les deux membres.

- **Réduction d'impôt** : concerne les personnes non éligibles au crédit d'impôt, telles que :

Les retraités ;

Les couples dont l'un des membres ne travaille pas et n'est pas inscrit comme demandeur d'emploi.

Remarque importante : seules les factures réglées par carte bancaire, virement, chèque ou CESU préfinancé ouvrent droit à ces avantages fiscaux.

3. Montants et plafonds

Les dépenses liées aux services à la personne ouvrent droit à un crédit ou une réduction d'impôt sous certaines conditions :

Plafond de droit commun : 12 000 € par an (soit un crédit d'impôt maximal de 6 000 €).

- **Majoration de 1 500 € :**

- Par enfant à charge ;
- Par membre du foyer âgé de 65 ans et plus ;
- Lors de l'emploi d'un salarié au domicile d'un ascendant de plus de 65 ans bénéficiant de l'APA.

Pour la première année d'emploi direct d'un salarié à domicile, les plafonds sont majorés à :

- **15 000 € hors majoration** (soit 7 500 € d'aide) ;
- **18 000 € avec majorations** (soit 9 000 € d'aide).

4. Modalités de versement

Depuis l'instauration de la retenue à la source, les aides fiscales sont versées comme suit :

- **Acompte de 60%** : au mois de janvier de l'année N, basé sur les dépenses de l'année N-1.
- **Solde** : versé à l'été, après la déclaration des revenus.

PROPOSITION D'INTERVENTION INDIVIDUALISEE

Kinda Care s'engage :

- ✓ A élaborer avec le bénéficiaire et son entourage une proposition d'intervention individualisée selon les besoins exprimés.
- ✓ Réorienter le bénéficiaire vers une structure adaptée s'il ne peut mettre en œuvre la prestation.
- ✓ Mentionner les modalités de coordination avec les éventuels autres intervenants.
- ✓ Faire connaître les modalités de financement et les démarches à effectuer.
- ✓ Réaliser une évaluation sur le lieu de vie du bénéficiaire pour évaluer au mieux ses besoins physiques et matériels.

CONDITIONS GENERALES DE REMPLACEMENT

En cas d'absence de votre intervenant habituel, nous vous proposeront un remplacement dans les 4 heures.

L'ENQUETE QUALITE

Dans le cadre de l'enquête qualité, **Kinda Care** s'engage à surveiller d'une façon générale la qualité des services fournis en mettant en œuvre des règles de contrôle interne, de la qualité de la formation du personnel.

Une enquête de satisfaction sera remplie tous les ans par les usagers et leurs familles pour réévaluer les besoins et la satisfaction des services fournis auprès des usagers par notre personnel.

LES RECOURS POSSIBLE EN CAS DE LITIGE

En cas de réclamation, vous pouvez contacter **Kinda Care** :

- Téléphone : **06 04 52 79 15**
- Email : **presleyg2000@gmail.com**

En cas de litige, le client peut demander une médiation en s'adressant à l'Association des Médiateurs Européens (AME) : 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 PARIS - 09 53 01 02 69

www.mediationconso-ame.com

NUMEROS UTILES

Conseil Départemental de la Haute-Garonne

Tel [05 34 33 32 31](tel:0534333231)

Adresse

[1 Bd de la Marquette, 31090 Toulouse](#)

CPAM de la Haute-Garonne - Agence Toulouse centre

Tel 36 46

[3 Bd du Professeur Léopold Escande, 31000 Toulouse](#)

MSA Midi-Pyrénées Sud (Toulouse)

Tel [05 61 10 40 40](tel:0561104040)

Adresse

[78 Voie du Toec, 31000 Toulouse](#)

Maison départementale des personnes handicapées de la Haute-Garonne (MDPH 31)

Tel [0 800 31 01 31](tel:0800310131)

Adresse

[10 Pl. Alfonse Jourdain, 31000 Toulouse](#)

Caisse d'Allocations Familiales (CAF)

Tel [09 69 37 32 30](tel:0969373230)

Adresse

[24 Rue Pierre-Paul Riquet, 31000 Toulouse](#)

Protection Maternelle et Infantile (PMI)

Tel [05 61 37 51 00](tel:0561375100)

Adresse

1, boulevard de la Marquette
31090 Toulouse Cedex 9

Maltraitance Enfants

Tel 119

www.allo119.gouv.fr

Exonérations de cotisations sociales pour les particuliers-employeurs :

- [Pour tous les particuliers-employeurs](#) : abattement de 2 € par heure travaillée sur la cotisation patronale d'assurance maladie, maternité, invalidité et décès pour les particuliers-employeurs (code de la sécurité sociale article L241-10).
- [Pour les personnes de plus de 70 ans, dépendants ou handicapés, parents d'un enfant handicapé](#) : exonération de cotisations patronales de sécurité sociale des rémunérations des aides à domicile. Cette exonération est plafonnée à 65 SMIC pour les personnes âgées de plus de 70 ans (code de la sécurité sociale article L241-10).



FICHE DE PRESENTATION ET TARIFS MODE MANDATAIRE

KINDA CARE

TARIFS APPLICABLES AU 1er Janvier 2025

Votre referent: MAMENGI NZOLANZAMBI
Adresse: 41 avenue Barthélémy Salettes et
Jean-Marie Manset
31320 CASTANET-TOLOSAN
Tél: 06 04 52 79 15 / 06 22 99 37 77
Email : presleyg2000@gmail.com
Site web:
Structure déclarée:

Horaires d'ouverture:

Du lundi au vendredi : 9h-13h / 13h30-17h30
Samedi sur rendez-vous de 10h à 12h

Astreinte téléphonique en dehors des horaires d'ouverture

Transports:

Sortie Autoroute : CASTANET-TOLOSAN
Places de parking



Plan d'accès :



MAMENGI NZOLANZAMBI

.....RÉFÉRENT

Intervenants à domicile



VISITE D'ÉVALUATION DE VOS BESOINS
ET DEVIS GRATUIT

KINDA CARE :



Disponible pour vous
écouter et **comprendre**
vos besoins



Se substitue à vous
dans vos **recherches**
et **gestion de salariés** :
entretiens, test, gestion
administrative (embauche,
déclarations, aide au suivi,
gestion des absences...)



KINDA CARE

AIDE À DOMICILE



Vous **soulage et rassure**
pour les gardes de nuit



50%
Crédit
d'impôts

TARIFS APPLICABLES AU 1^{er} JANVIER 2025

TARIFS MODE MANDATAIRE KINDA CARE

TARIFS JOUR

PRESTATIONS PROPOSÉES	TARIFS HORAIRES AVANT CRÉDIT D'IMPÔT	TARIFS HORAIRES APRÈS CRÉDIT D'IMPÔT
Prestation de maintien à domicile entre 8h et 20h	À partir de 30,96 €	À partir de 15,48 €
Nombre d'heures inférieures ou égales à 85h/mois	À partir de 29,96 €	À partir de 14,98 €
Nombre d'heures supérieures à 85h/mois	À partir de 29,96 €	À partir de 14,98 €

TARIFS NUIT

PRESTATIONS PROPOSÉES	TARIFS HORAIRES AVANT CRÉDIT D'IMPÔT	TARIFS HORAIRES APRÈS CRÉDIT D'IMPÔT
Garde de nuit de 20h à 8h - Nuit calme (jusqu'à 3 levers/nuit)	À partir de 21,96 €	À partir de 10,98 €
Nombre d'heures inférieures ou égales à 85h/mois	À partir de 20,96 €	À partir de 10,48 €
Nombre d'heures supérieures à 85h/mois	À partir de 20,96 €	À partir de 10,48 €
Garde de nuit de 20h à 8h - Nuit agitée (+3 levers/nuit)	À partir de 37,60 €	À partir de 18,80 €
Nombre d'heures inférieures ou égales à 85h/mois	À partir de 36,60 €	À partir de 18,30 €
Nombre d'heures supérieures à 85h/mois	À partir de 36,60 €	À partir de 18,30 €

✓ Taux de TVA 20 % appliqué

DÉTAILS DES TARIFS

- **Le tarif comprend :**
 - Le salaire net du salarié et les charges salariales et patronales (38%) pour un coût total indicatif de 21,96 €/heure.
 - Les frais de gestion
 - **9 € TTC/heure** pour un nombre d'heures inférieur à 85h/mensuelles.
 - **8 € TTC/heure** pour un nombre d'heures supérieur ou égal à 85h/mensuelles.
- **Frais annexes :**
 - Frais d'ouverture de dossier : **60 € TTC**.
 - Frais de présélection et de présentation de candidats : **60 € TTC**.



- EURL KINDA CARE au capital de 1 000 € - Immatriculée au RCS de TOULOUSE - Siret 932 291 545 00014 - Siège social : 41 avenue Barthélemy Salettes et Jean Marie Manset 31320 – Castanet - Tolosan

« CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE »

Article 1er

Principe de non-discrimination

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

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement.

La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

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

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

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

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

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

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

Article 5

Droit à la renonciation

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

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

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

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

Article 7

Droit à la protection

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

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

Article 8

Droit à l'autonomie

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

Article 9

Principe de prévention et de soutien

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

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

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

Article 10

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

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

Article 11

Droit à la pratique religieuse

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

Article 12

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

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

Charte nationale d'accueil du jeune enfant

10 grands principes pour grandir en toute confiance

1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

6

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

7

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

8

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

9

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

10

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



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