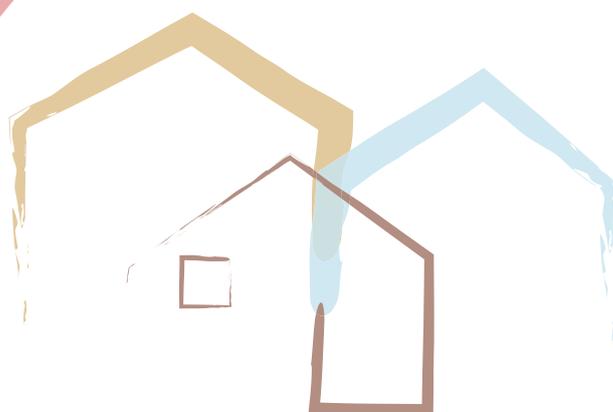


[www.c-cpartageservices.fr](http://www.c-cpartageservices.fr)

📞 Agence PACÉ 02 99 31 21 82

📞 Agence PIPRIAC 02 99 79 59 06



**C&C Partages Services**  
En toute sérénité chez soi

Livret  
d'accueil

# VOTRE AGENCE

## C&C Partages Services

### Informations :

#### C&C Partages Services

SARL C&C Partages Services  
Entreprise autorisée pour l'assistance aux personnes par le Conseil Départemental de l'Ille-et-Vilaine (Agrément SAP 812858090 obtenu le 25/02/2016) et déclarée auprès de la DIRECCTE de Bretagne 3B Av. de Belle Fontaine, 35510 Cesson-Sévigné.

#### Nos horaires d'ouverture :

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

### Nos bureaux sont situés :

#### PACÉ :

12 Bd P Dumaine de la Josserie  
35740 PACÉ

#### PIPRIAC :

2 rue du Stade  
35550 PIPRIAC

### Nous contacter :

#### Par téléphone au :

PACÉ :  
02 99 31 21 82

PIPRIAC :  
02 99 79 59 06

En cas d'absence ou en dehors de ces horaires et pour des demandes sans caractère d'urgence, un répondeur téléphonique est mis à votre disposition. Celui-ci vous indique les coordonnées de l'agence, ses horaires d'ouverture, le N° de la permanence d'urgence. Votre message sera traité dès la réouverture des bureaux.

Par email à l'adresse suivante :  
[direction@c-cpartageservices.fr](mailto:direction@c-cpartageservices.fr)

#### Pour appeler la permanence d'urgence téléphonez au :

PACÉ et PIPRIAC : 02 23 62 55 20

Cette permanence d'urgence seulement, est assurée par un référent de votre agence, en dehors des heures d'ouverture de l'agence, y compris weekends et jours fériés.





## LIVRET D'ACCUEIL DESTINE A

---

---

### POURQUOI UN LIVRET D'ACCUEIL ?

Vous avez choisi de faire appel à nos services, nous vous en remercions. Nous nous efforcerons au quotidien de vous accompagner dans les meilleures conditions possible.

Afin de créer une relation de confiance et de clarté avec notre agence, vous retrouverez dans ce livret d'accueil l'ensemble des informations clés sur :

- notre structure
- nos prestations
- notre mode d'intervention
- la mise en place de nos prestations
- notre fonctionnement
- nos tarifs
- les financements possibles
- notre charte qualité
- notre déontologie
- la charte des droits et libertés

Ce livret d'accueil vous informe de l'ensemble des dispositifs que nous proposons pour vous aider à mieux vivre chez vous malgré les difficultés que vous pouvez rencontrer.

Nous espérons que l'implication, le professionnalisme et le dévouement de notre personnel vous permettront de continuer à vivre chez vous dans les meilleures conditions. Une question, un doute, un mécontentement, n'hésitez pas à nous contacter si besoin.



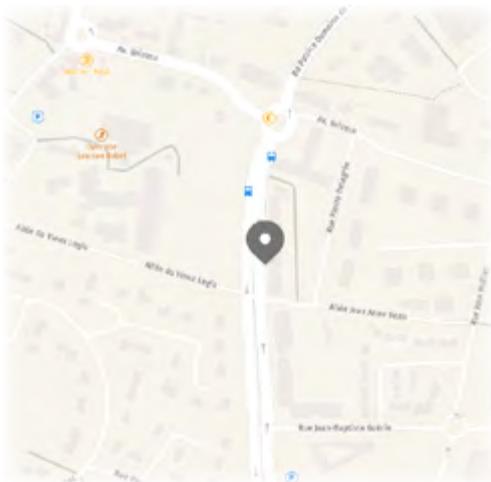
# NOTRE STRUCTURE



Nous aurons plaisir à vous accueillir dans nos 2 agences situées à Pipriac et Pacé du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 puis de 14h00 à 17h00.

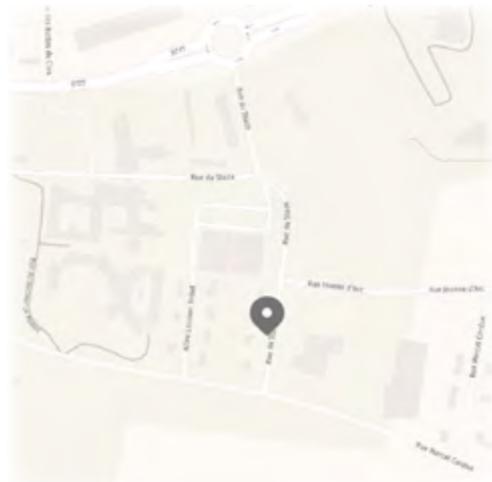
## AGENCE DE PACÉ :

12 Bd P Dumaine de la Jossierie  
35740 PACÉ



## AGENCE DE PIPRIAC :

2 rue du Stade  
35550 PIPRIAC



## Notre zone d'intervention :

### AGENCE DE PACÉ :

#### Sur les communes de Pacé :

La Mézière, Parthenay-de-Bretagne, La Chapelle-des-Fougeretz, Saint-Gilles, Pacé, Saint-Grégoire, L'Hermitage, Vezin-le-Coquet, Le Rheu, Cintré, Mordelles.

### AGENCE DE PIPRIAC :

#### Sur les communes de Vallons de Haute Bretagne :

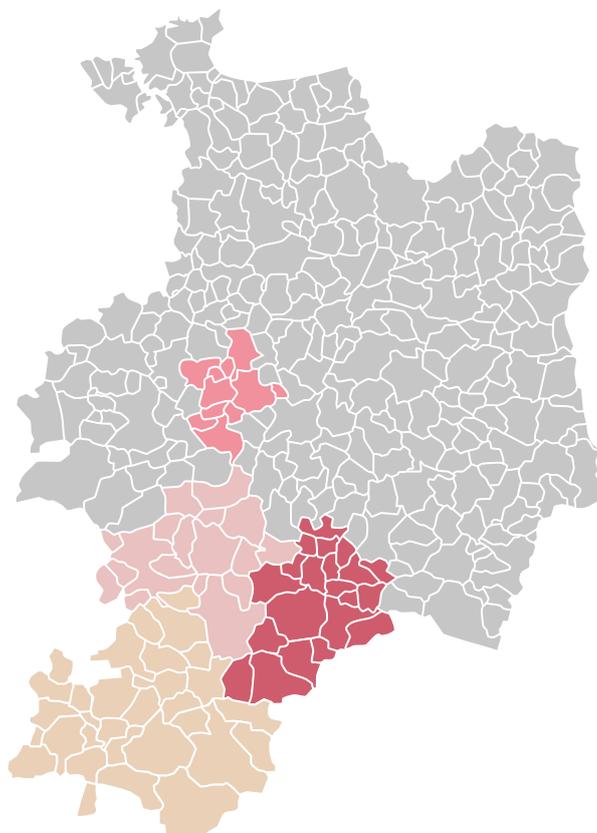
En particulier sur Bovel, Guignen, Guipry-Messac, La Chapelle-Bouëxic, Lohéac, Mernel, Saint-Malo-de-Phily, Saint-Séglin, Saint-Senoux, Val d'Anast.

#### Sur les communes de Porte de Loire :

En particulier sur Bain-de-Bretagne, Ercé-en-Lamée, Pléchâtel.

#### Sur les communes de Redon :

En particulier sur Bains-sur-Oust, Bruc-sur-Aff, La Chapelle-de-Brain, Langon, Lieuron, Pipriac, Redon, Renac, Sixt-sur-Aff, Saint-Ganton, Saint-Just, Sainte-Marie.



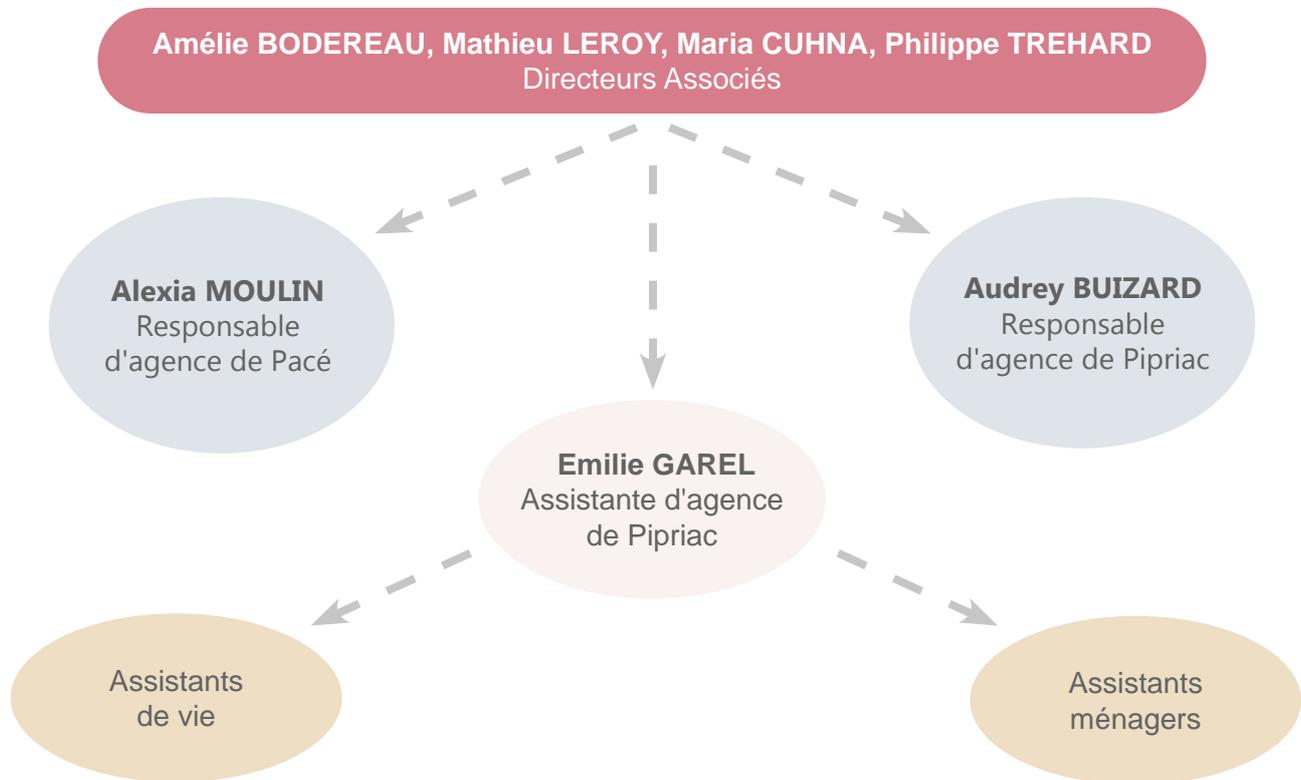
## Nous vous proposons :

- des prestations de confort, des interventions du lundi au vendredi comprises entre 8h - 19h
- des prestations de maintien à domicile, des interventions pouvant aller jusqu'à 7J/7 et 24h/24
- mais aussi des prestations de livraison de courses, de pose de téléassistance, d'assistance administrative, de petits bricolages, d'entretien extérieur et de garde d'enfants.

# NOTRE STRUCTURE



Notre organigramme :



Nos valeurs :

## PARTAGE

Notre objectif est de vous assurer une prestation de qualité rigoureusement conforme à vos besoins et vos souhaits. Pour cela, nous privilégions le travail « main dans la main » avec vous, vos proches, votre médecin, votre infirmière...

C'est de ce partage omniprésent, d'expériences, de bonnes pratiques que nous tirons notre savoir-faire et que nous pouvons respecter notre engagement d'excellence!

## PROFESSIONNALISME

Tous nos salariés passent par un processus de recrutement rigoureux permettant de valider leurs compétences professionnelles et leurs qualités relationnelles.

Tout salarié est accompagné, suivi, contrôlé tout au long de son parcours au sein de l'entreprise.

Tout salarié bénéficie du plan de formation continue instauré dans l'entreprise.

# NOS PRESTATIONS



Quel que soit votre niveau de dépendance nous adaptons nos prestations à vos besoins afin de vous permettre de demeurer chez vous en toute sérénité et sécurité.



AIDE À  
L'AUTONOMIE

AIDE  
MÉNAGÈRE

GARDE  
D'ENFANTS

ACCOMPAGNEMENT  
VÉHICULÉ

TÉLÉ-  
ASSISTANCE

Nos prestations sont assurées par des professionnels rigoureusement sélectionnés pour leurs qualités humaines, leur savoir-faire et leur savoir-être. Notre personnel intervient pour vous accompagner dans les gestes de la vie quotidienne.

Votre agence C&C Partages Services vous propose les prestations suivantes :

## Service « Aide à l'autonomie » :



- ✎ Aide au lever et au coucher
- ✎ Aide à l'habillage / au déshabillage
- ✎ Aide à la toilette / Aide à l'hygiène
- ✎ Aide à la prise des repas
- ✎ Aide aux transferts
- ✎ Garde de jour / garde de nuit
- ✎ Aide à la promenade
- ✎ Aide aux activités sociales et relationnelles (stimulation intellectuelle, jeux, lecture)

### Important :

Nos assistant(e)s de vie ne sont pas habilité(e)s à effectuer chez vous des activités relevant de professionnels de soins notamment : les actes de soins médicaux, les toilettes médicalisées, la préparation des médicaments).

### Important :

Nos assistant(e)s ménagèr(e)s ne sont pas habilité(e)s à effectuer chez vous des activités relevant de professionnels du nettoyage notamment : le lessivage des murs, travaux en hauteur, désencombrement des caves/sous-sols.

## Service « Aide ménagère » :



- ✎ Entretien et hygiène du domicile (dépoussiérage, nettoyage, vaisselle, vitres...),
- ✎ Entretien et hygiène du linge (lavage, repassage, rangement du linge)
- ✎ Aide aux courses courantes (pharmacie, alimentation)
- ✎ Préparation de repas

## Service « Garde d'enfants » :



Nous assurons la garde des enfants à domicile et veillons à leur bien-être, à leur alimentation, à leur hygiène et à leur sécurité. Pour les enfants en bas âge, nos intervenants exercent le même travail qu'un assistant maternel.

### Important :

Si l'enfant est scolarisé, nos intervenants peuvent être amenés à aller le chercher à la sortie de l'école, le faire déjeuner ou goûter, surveiller son travail scolaire, lui faire prendre le bain, le dîner, etc.

### L'accompagnement véhiculé c'est bien plus qu'un simple trajet !

C'est une aide complète avant, pendant et après. Nos intervenants prennent soin de préparer votre sortie. Ils vous accompagnent personnellement jusqu'au lieu de rendez-vous, peuvent rester à vos côtés si besoin, et vous accompagnent ensuite à votre domicile.

## Service « Accompagnement véhiculé » :



Pour vous aider dans vos déplacements, nos intervenants peuvent vous accompagner à pied ou au moyen d'un véhicule. Que ce soit pour un rendez-vous médical, la visite d'un proche, un rendez-vous chez le coiffeur nos intervenants vous permettent d'appréhender tous vos déplacements en toute sécurité.

## Service « Téléassistance » :



Nous vous proposons via notre partenaire une solution de téléassistance "dernière génération". C'est une solution de téléassistance autonome, efficace, rassurante et sans contraintes.

# NOTRE MODE D'INTERVENTION



Pour votre confort et la qualité de notre service nous intervenons à votre domicile uniquement en mode :

## PRESTATAIRE

### Que des avantages pour vous !



Le mode prestataire est la solution la plus simple pour vous. Nous sommes l'employeur de l'intervenant qui se déplace chez vous, vous n'avez donc pas à vous occuper de la gestion administrative des intervenants (contrat, formation, gestion RH, paie).



En tant qu'employeur, nous sommes responsables du bon déroulement de la prestation. Plusieurs fois par an nous organisons des visites de contrôle à votre domicile afin de vérifier la qualité des prestations.



Nous contrôlons les plages d'intervention de notre personnel au moyen d'un système de télégestion (appels gratuits depuis votre ligne fixe ou mobile).



Nous mettons en place à votre domicile un cahier de liaison permettant de garantir une bonne transmission des informations et une meilleure coordination des interventions avec vous même, vos proches et/ou d'autres professionnels (médecin, infirmier(e), kiné...).



Nous établissons chaque fin de mois, une facture détaillée des prestations réalisées.



Nous adressons chaque année une attestation fiscale pour vous permettre de déclarer les montants que vous avez payés sur l'année et vous permettre de bénéficier des avantages fiscaux liés aux services à la personne (limites et conditions fixées par l'articles 199 sexdecies du code général des impôts).



Nous désignons pour vous un référent :  
(nom, prénom) .....

- Il est votre contact privilégié au sein de l'agence
- Il se déplace chez vous pour évaluer vos besoins et mettre en place l'aide que vous souhaitez.
- Il valide, au terme du premier mois, que le service rendu correspond bien à vos attentes.
- Il établit le planning des intervenants.
- Il veille, par des contacts réguliers, à la qualité du service qui vous est fourni.
- Il réadapte les prestations en fonction de l'évolution de vos besoins.

# LA MISE EN PLACE DE NOS PRESTATIONS



## 1- Évaluation personnalisée de vos besoins

**1-** Par téléphone ou à votre domicile, le personnel encadrant prend en compte votre demande et évalue avec vous vos besoins (nature de l'aide, tâches à réaliser, typologie du logement, horaires souhaités).

Ce rendez-vous permet de prendre en compte vos habitudes de vie et des consignes de sécurité à appliquer aux intervenants (utilisation des clés, personne à prévenir, etc.).

**2-** Le personnel encadrant établit un plan d'aide personnalisé en tenant compte de tous les éléments collectés.

Il personnalise les interventions futures en tenant compte de vos besoins.

Il collabore également le cas échéant avec les autres intervenants médico-sociaux en lien avec vous.

Il vous oriente et vous accompagne dans les dispositifs d'aides ou de financement des prestations.

## 2- Établissement du plan d'intervention personnalisé

## 3- Validation du devis/contrat

**3-** Suite au rendez-vous à domicile, vous recevez une offre de service personnalisée et complète comprenant :

- un devis gratuit (nature des interventions, leurs fréquences, les horaires, etc.)
- un contrat de prestations de service

**4-** Le jour de la première prestation un encadrant vous présente le(s) intervenant(s) en charge des prestations à votre domicile.

Afin d'assurer une prestation de qualité les intervenants reçoivent :

- une feuille de mission reprenant les tâches à effectuer à votre domicile.
- un planning prévisionnel des interventions.
- un cahier de liaison, complété à chaque intervention.

## 4- Démarrage des prestations

# NOTRE FONCTIONNEMENT

---



## LA CONTINUITÉ DE NOTRE SERVICE

Pour les prestations d'aide à l'autonomie, nous sommes susceptibles d'intervenir chez vous du lundi au dimanche, de jour comme de nuit, y compris les jours fériés.

En cas d'absence prévue ou imprévue, en semaine, en week-end/jour férié, en période de vacances, une procédure de continuité du service est mise en œuvre de manière à remplacer l'intervenant absent.

Nous avons mis en place une astreinte afin de toujours rester joignable et pouvoir traiter l'urgence. N° d'astreinte : **Pacé et Pipriac : 02 23 62 55 20**

Chaque intervenant est tenu de prévenir immédiatement le référent en cas de retard, d'absence, ou autre problème.

Pour les remplacements d'urgence, sans délai, le référent vous prévient par téléphone et met en place une solution de remplacement.

Pour un remplacement prévisible, tel que des congés, vous êtes prévenu par votre référent du remplacement de votre intervenant habituel.

En cas de nécessité, nous pouvons mobiliser rapidement un intervenant remplaçant. Dans le cas extrême où l'on ne peut pas fournir d'assistante de vie, le référent pourra faire appel à une autre structure agréée ou autorisée du secteur.

Quelle que soit la situation le remplaçant est reconnaissable par le badge où est inscrit son nom et son appartenance à la société. Le référent l'aura préalablement informé des tâches à réaliser à votre domicile. Il complète le cahier de liaison pour mieux coordonner ses prestations.

---

## L'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOS SERVICES

Notre engagement est de vous aider dans la réalisation des tâches de la vie quotidienne et de tout mettre en œuvre pour que la prestation à votre domicile améliore vos conditions de vie. Nous sommes inscrits dans une démarche d'amélioration continue, de la qualité ; à ce titre nous avons besoin de votre avis :

- Vous recevrez plusieurs fois par an la visite de votre référent. C'est pour vous l'occasion de lui faire part de vos remarques.
- Chaque année vous recevrez une enquête de satisfaction. Les résultats de ces questionnaires permettront d'améliorer nos services, par la mise en place d'actions correctives adaptées. L'ensemble de ces informations sera comparé et archivé d'une année sur l'autre.

# NOTRE FONCTIONNEMENT



Une question, un doute... N'hésitez pas, appelez notre équipe, elle se charge de répondre à vos questions et de traiter votre demande dans les plus brefs délais.

**Gestion des plaintes et des réclamations :** Nous nous engageons à traiter toutes vos réclamations, écrites ou orales et à vous apporter une réponse dans les plus brefs délais.

**Recours possibles en cas de litige :** En cas de conflit non résolu au sein de l'agence, vous pouvez également faire appel à une personne qualifiée (Article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles) que vous choisirez sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental. Cette liste, si elle existe, sera jointe à ce livret.

**Service de Médiation à la consommation:** Conformément aux articles L612-1 à L.612-5 du Code de la consommation, vous pouvez également faire appel à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de votre litige. Notre société adhère au service de médiation suivant : ANM CONSO - [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com) - ANM CONSO 2 RUE DE COLMAR 94300 VINCENNES. Saisine de l'organisme de médiation par internet ou par courrier postal.

**Déclaration CNIL :** Conformément à la loi "Informatiques et Libertés du 6 janvier 1978", vous bénéficiez d'un droit d'accès aux informations de votre dossier et de rectification des informations ; dans ce cas, merci de vous adresser au responsable de l'agence.

**Personne de confiance :** 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. Vous retrouverez en annexe de ce livret la notice explicative sur la personne de confiance.

## PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

**Prévention et lutte contre la maltraitance :** Les intervenants de C&C Partages Services veillent au respect de la personne et de sa dignité. À l'occasion de leur recrutement et de leur parcours dans l'entreprise, ils sont sensibilisés et formés à la bientraitance, à la prévention de la maltraitance. Ils sont accompagnés dans leur pratique professionnelle afin de laisser place à l'écoute et au soutien. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant rédige une fiche de signalement qu'il remet à son responsable à l'agence. Celui-ci effectuera les démarches nécessaires auprès des services compétents. En dernier recours et en cas de danger imminent, un signalement au procureur de la République sera fait par la direction. Intervenant, bénéficiaire, entourage peuvent obtenir conseil auprès des organismes de lutte et de prévention de la maltraitance ci-dessous :

**Composer le numéro national 3977**

**Gestion des situations d'urgence :** Aux heures d'interventions prévues, C&C Partages Services se réserve la possibilité de faire intervenir les pompiers en cas de porte close et si personne ne répond aux tentatives d'accès au domicile (sonnette, appels ...). Vous devez nous prévenir en cas d'absence ou d'hospitalisation.

En cas d'urgence médicale constatée par une intervenante, C&C Partages Services se réserve la possibilité de faire appel à votre médecin traitant, à son remplaçant ou au médecin du SAMU (SAMU : 15 / POMPIER : 18).

## NOS TARIFS :

---



NOS TARIFS EN VIGUEUR SONT  
JOINTS EN ANNEXE DE CE LIVRET

# LES FINANCEMENTS POSSIBLES



De nombreux dispositifs existent pour vous aider financièrement. Notre équipe vous informe et vous accompagne dans vos démarches auprès des différents organismes.

## L'APA

*Allocation personnalisée d'autonomie*

### Où se procurer un dossier de demande d'APA :

L'APA est accordée par le Conseil Départemental. Elle est attribuée aux personnes de plus de 60 ans selon des critères d'autonomie et de revenus. Elle est non récupérable sur succession.

L'évaluation du niveau de perte d'autonomie est réalisée par l'équipe médico-sociale du secteur (grille AGGIR). Seuls les GIR 1 à 4 relèvent de l'APA.

Si les ressources dépassent un certain plafond, un ticket modérateur reste à la charge du bénéficiaire.

+ de renseignements dans votre agence  
C&C Partages Services  
ou directement auprès du

#### **CONSEIL DEPARTEMENTAL D'ILLE ET VILAINE**

1, avenue de la Préfecture, CS 24218,  
35042 Rennes Cedex (quartier Beaugard, en face de la  
Chambre de commerce et d'industrie)

Tél.: 02.99.02.35.35

Accueil du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

## LA PCH

*Prestation de Compensation du Handicap*

### Où se procurer un dossier de demande de PCH :

+ de renseignements dans votre agence  
C&C Partages Services  
ou directement auprès de la

#### **Maison Départemental des Personnes Handicapées d'Ille et Vilaine**

Quartier de Beaugard, Avenue de Cucille  
35000 Rennes  
Tél.: 0 800 35 35 05

La PCH vise à permettre à la personne en situation de handicap de faire face aux conséquences de sa situation dans sa vie quotidienne, en prenant en compte ses besoins, ses attentes et son projet de vie. La PCH peut financer : l'aide humaine, l'aide technique, l'aménagement du logement, l'aménagement du véhicule et les surcoûts liés au transport, les aides-animales, des aides spécifiques / exceptionnelles.

## LE PAP

*Plan d'Action Personnalisé*

Le PAP est un dispositif de conseil, d'aide financière et matérielle mis en place par les caisses de retraite de base. Il est destiné aux retraités qui sont encore autonomes, mais qui ressentent le besoin d'être aidés à leur domicile en raison de leur état de santé, de leur isolement ou encore des conditions de vie dans leur logement.

### Où se procurer un dossier de demande de PAP :

#### **AGENCE RETRAITE CARSAT BRETAGNE**

236 rue de Châteaugiron 35030 Rennes Cedex 9  
www.carsat-bretagne.fr

ou

Pour les caisses de retraite des régimes dit "spéciaux"  
il convient de les contacter directement.

# LES FINANCEMENTS POSSIBLES



## CAISSES DE RETRAITE COMPLEMENTAIRE, MUTUELLES, ET LES ASSURANCES

Selon votre contrat et les garanties souscrites il est possible d'obtenir une aide financière pour financer des heures d'aide à domicile.

Pour plus de renseignement, appelez directement votre organisme.

### **Domiserve - Sortir + :**

Si vous relevez des caisses de retraite complémentaires AGIRC ou ARRCO, vous pouvez bénéficier de CESU pour des prestations d'accompagnement véhiculé. Tél : 0810 555 555

## AVANTAGES FISCAUX SPECIFIQUES AUX SERVICES A LA PERSONNE

Vous pouvez bénéficier, sous conditions, d'une réduction ou d'un crédit d'impôt à hauteur de 50% des sommes réellement acquittées au titre des prestations de services, et ceci dans la limite du plafond maximal autorisé (Article 199 sexdecies du CGI). Chaque année, nous vous remettons une attestation fiscale. Celle-ci vous permet de déclarer lors de votre déclaration de revenus les sommes versées au titre des prestations de services aux personnes relevant de l'article L.7231-1 du Code du travail.

# LES FINANCEMENTS POSSIBLES



## LES CONTACTS UTILES

### LES CDAS PACÉ

Couronne Rennaise Nord Ouest 52  
4 Boulevard Patrice Dumaine de la  
Josserie - 35740 Pacé  
Tél : 0222936750

Pays de Brocéliande 31  
26 Boulevard Carnot  
35160 Montfort-sur-Meu  
Tél : 0222936400

Saint-Aubin-d'Aubigné  
1 Rue de l'Étang  
35250 Saint-Aubin-d'Aubigné  
Tél : 0299023777

### LES CLICS PACÉ

Montgermont  
CLIC Noroît  
8, rue Marin-Marie  
35760 MONTGERMONT  
Tél : 02 99 35 49 52  
clic.noroit@gmail.com  
www.clic-noroit.fr

Montauban-de-Bretagne  
CLIC du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande  
Manoir de La Ville-Cotterel  
48, rue de Saint-Malo BP 8604  
35360 MONTAUBAN-DE-BRETAGNE  
Tél : 02 99 06 32 45  
clic@pays-broceliande.bzh  
www.pays-broceliande.bzh

Saint-Aubin d'Aubigné  
CLIC de l'Ille et de l'Illet  
1, place du marché  
35250 SAINT-AUBIN D'AUBIGNÉ  
Tél : 02 23 37 13 99  
clic-ille-illet@orange.fr  
www.clic-ille-illet.fr

### LES CDAS PIPRIAC

Semnon  
14 Rue de la Seine  
35470 Bain-de-Bretagne  
Tél : 0290029330

Pays de Redon 33  
9 Avenue de la Gare  
35600 Redon  
Tél : 0222936650

Pays de Guichen 32  
18 Rue du Commandant Charcot  
35580 Guichen  
Tél : 0222936660

### LES CLICS PIPRIAC

CLIC 4 Rivières / Antenne MDPH  
26 Rue du Commandant Charcot  
Bâtiment le RESO, 35580 Guichen  
Tél : 02 99 52 01 59

# CHARTRE QUALITE



C&C Partages Services s'appuie sur deux valeurs fortes, chères à l'esprit des fondateurs de la marque : la notion de **Partage** et le **sens du professionnalisme**. Si l'objectif de notre enseigne est d'assurer aux clients qui nous font confiance, une prestation de qualité rigoureusement conforme à leurs besoins, il était indispensable pour C&C Partages Services de travailler main dans la main avec l'ensemble des acteurs du domicile.

Le partage d'expériences et de bonnes pratiques est omniprésent :



AIDE À  
L'AUTONOMIE

- o entre vous-même et votre intervenant(e)
- o entre votre intervenant(e) et le personnel de l'agence
- o entre le personnel et votre entourage
- o entre le personnel et les professionnels qui vous entourent

C'est de cette volonté de partager que notre enseigne tire son savoir-faire et que nous pouvons respecter notre engagement d'excellence.

À CE TITRE NOUS NOUS ENGAGEONS À :



AIDE  
MÉNAGÈRE

- o Offrir un accueil de qualité : proximité, disponibilité, écoute et confiance.
- o Communiquer de façon transparente sur notre offre de service et nos prix
- o Évaluer à domicile les besoins de la personne aidée
- o Orienter la personne aidée vers les services les plus adaptés à ses besoins
- o Informer la personne aidée sur les dispositifs locaux de prise en charge de la dépendance
- o Proposer un plan d'intervention personnalisé en adéquation avec le projet de vie de la personne aidée et les préconisations des partenaires médico-sociaux
- o Positionner la personne aidée et son entourage au cœur de la prise en charge
- o Mettre en place des prestations rapidement pour faire face aux situations d'urgence
- o Collaborer avec les acteurs locaux du maintien à domicile, du handicap et de la dépendance
- o Recruter des professionnels de l'aide à domicile formés et expérimentés possédant de fortes qualités humaines et relationnelles
- o Encadrer, soutenir et former le personnel
- o Respecter les engagements contractuels : fréquence, horaires, tâches à accomplir
- o Pourvoir au remplacement du personnel absent afin d'assurer la continuité des prestations y compris les weekends et jours fériés
- o Respecter le cadre de vie, l'intimité, les choix de vie de la personne aidée
- o Vérifier et adapter les prestations à l'évolution des besoins de la personne aidée
- o Veiller à la satisfaction permanente de nos clients
- o Conduire une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services



GARDE  
D'ENFANTS



ACCOMPAGNEMENT  
VEHICULE



TÉLÉ-  
ASSISTANCE

# CHARTRE ETHIQUE



C&C Partages Services a pour vocation le maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie, quels que soit l'origine ou le degré de cette perte d'autonomie : âge, handicap, maladie ou accident. Nos missions sont accomplies avec un sens profond du respect et une volonté de lutter contre tout acte de discrimination à l'égard notamment de l'origine culturelle ou sociale, orientation sexuelle ou politique...

Chaque membre de C&C Partages Services (responsables, employés, intervenants) s'engage à appliquer les règles éthiques et fonctionnelles décrites ci-dessous :



AIDE À  
L'AUTONOMIE



AIDE  
MÉNAGÈRE



GARDE  
D'ENFANTS



ACCOMPAGNEMENT  
VEHICULE



TÉLÉ-  
ASSISTANCE

## UNE ATTITUDE GÉNÉRALE DE RESPECT :

Faire preuve d'amabilité, de courtoisie, de patience et de professionnalisme à l'égard de la personne aidée.

Respecter les choix de vie, l'intimité, l'intégrité, la dignité de la personne aidée et de son entourage.

Être à l'écoute et tenir compte des besoins de la personne aidée.

Rester discret et garantir la confidentialité des informations ; les données et événements survenus au domicile du bénéficiaire ne doivent pas être divulgués, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance. De même, lors de ses échanges avec les personnes aidées, le personnel restera discret sur sa vie personnelle.

S'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux.

Porter une tenue correcte et propre lors des prestations, adopter une hygiène corporelle irréprochable dans un souci de respect de la personne aidée. Les aides à domicile doivent se munir de gants de travail, d'une blouse et d'un badge.

Il est formellement interdit :

De recevoir des bénéficiaires, cadeau, gratification quelle que soit la forme, d'avoir procuration sur ses comptes bancaires, de lui emprunter de l'argent ou encore de prendre tout objet lui appartenant. L'interdiction porte également sur toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation et tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

De pratiquer un acte relevant des soins et donc des professionnels médicaux ou paramédicaux sur la personne aidée.

D'utiliser les biens de la personne aidée à des fins personnelles (notamment les téléphones/ordinateurs...) ou encore d'utiliser son téléphone portable à des fins personnelles pendant les heures d'intervention.

De communiquer le numéro de téléphone ou encore de confier les clés/code d'accès du bénéficiaire à un tiers.

De fumer ou de consommer des boissons alcoolisées pendant son temps de travail ni débiter celui-ci dans un état d'ébriété même léger.

De recevoir des amis ou de membres de sa famille au domicile des clients.

Il est demandé aux bénéficiaires et à leur entourage d'avoir la même attitude de respect envers nos intervenants à domicile. Notre personnel ne peut intervenir pour des missions hors champ de leurs compétences et/ou non prévues sur leur fiche de poste.

## UNE INTERVENTION « INDIVIDUALISÉE » :

C&C Partages Services s'engage à mettre en place des prestations à domicile en adéquation avec les besoins et les attentes de la personne aidée. C&C Partages Services s'engage également à traiter tout dysfonctionnement/ réclamation afin d'améliorer continuellement la qualité de ses services.

Pour cela, le personnel de C&C Partages Services s'engage à :

Évaluer et réévaluer régulièrement les besoins de la personne aidée

Élaborer une proposition d'intervention individualisée, validée par un devis et un contrat de prestation personnalisés.

Coordonner les interventions avec l'ensemble des acteurs du domicile (Famille, Infirmière, kinésithérapeute, financeur...)

Mesurer la satisfaction des personnes aidées (enquête 1er contact, enquête annuelle, visite de contrôle des interventions...)

## UNE RELATION TRIANGULAIRE :

C&C Partages Services place le bénéficiaire au centre de la relation qui le lie avec son équipe d'intervenant(e)s et le référent nommé par l'agence.

Pour cela, le personnel de C&C Partages Services s'engage à :

Veiller à la ponctualité et au respect du planning d'intervention. Aucune modification de planning ne devra avoir lieu sans accord préalable du responsable d'agence.

Informier immédiatement l'agence de tout problème matériel (casse, panne...) ou humain (incident, chute, dégradation de l'état de santé...) survenu lors d'une prestation.

Prévenir immédiatement l'agence de toutes circonstances ayant pour effet d'interrompre ou d'empêcher l'intervention ou de provoquer de nouvelles dispositions (absence, refus de recevoir, hospitalisation du bénéficiaire).

Compléter et vérifier systématiquement le cahier de liaison : le cahier de liaison consigne les observations nécessaires aux interventions.

Il est mis en place au domicile des bénéficiaires afin d'assurer un suivi qualitatif et permettre, par ce biais, une mise en relation des différents intervenants (médecin, équipe de soins, la famille, aide à domicile...).

Informier le bénéficiaire du libre accès aux informations contenues dans son dossier

Prévenir les services d'urgence (pompiers, médecins, SAMU) et l'entreprise dans les plus brefs délais si le client rencontre des problèmes de santé.

Se conformer à la procédure « de signalement » mise en place en cas de maltraitance ou d'éventuelles pratiques abusives, les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dont elles sont témoins dans l'exercice de leur fonction bénéficient de mesures de protection légales. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera son supérieur hiérarchique qui fera une démarche auprès des autorités compétentes conformément aux procédures en cours dans l'entreprise.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE



La loi N°2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

## 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 en 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 ECLAIRÉ 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 oeuvre 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 A 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 A 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 A 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 PREVENTION 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 A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A 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 A 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.



## Extrait du code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) :

### Article L116-1

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en oeuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1.

### Article L116-2

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

### Article L311-3

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- 1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- 2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- 3° 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 ;
- 4° La confidentialité des informations la concernant ;
- 5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- 6° 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 ;
- 7° La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

### Article L313-24

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.



Direction Départementale de  
L'Emploi, du Travail et des Solidarités



Délégation Départementale d'Ille et Vilaine



## LE PREFET D'ILLE-ET-VILAINE

LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ BRETAGNE

LE PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL D'ILLE-ET-VILAINE

VU le Code Général des Collectivités Territoriales,

VU le Code de l'Action Sociale et des Familles notamment son article L311-5,

VU le Décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003,

VU le Décret n° 2007-23 du 5 janvier 2007 modifiant le décret n° 2001-654 du 19 juillet 2001 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et établissements publics mentionnés à l'article 2 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et abrogeant le décret n° 91-573 du 19 juin 1991,

VU le Décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat,

SUR proposition de M. le Directeur Départemental de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, de Mme la Directrice générale de l'ARS Bretagne et de M. le Directeur Général des Services du Département d'Ille-et-Vilaine,

## ARRESENT

**Article 1<sup>er</sup>** : En raison d'une erreur matérielle portant sur le numéro d'appel d'Info Sociale en Ligne, service social du Département d'Ille-et-Vilaine, l'arrêté du 4 mai 2023 de désignation des Personnes qualifiées est modifié comme suit.

**Article 2** : En application des dispositions susvisées, toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal, peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits.

L'utilisateur peut choisir cette personne qualifiée sur la liste établie à l'article 3.

**Article 3** : Les personnes, ci-après désignées, sont nommées personnes qualifiées :

**Madame Anne-Paule BERKELMANS**  
**Monsieur Patrice CHATEAUGIRON**  
**Madame Marinette FERLICOT**  
**Madame Christiane LE MANAC'H**  
**Monsieur Alban TRUFFAUT**

**Article 4** : Info Sociale en Ligne, service social du Département d'Ille-et-Vilaine, est chargé de mettre en relation les usagers avec les personnes qualifiées. L'usager, ou son représentant, doit contacter Info Sociale en Ligne au 0 800 95 35 45 (prix d'un appel local). La Personne Qualifiée doit intervenir à la demande des usagers des établissements et services pour une demande ayant fait l'objet de faire valoir leurs droits, pour tout problème qui a trait à la vie des personnes dans l'établissement. La Personne Qualifiée a un rôle d'information, de médiation entre l'usager et l'établissement, de sollicitation des autorités compétentes et de signalement.

**Article 5** : La Personne Qualifiée intervient sur saisine de personnes accueillies en établissements et services. Elle informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par courrier des suites données à sa demande. Elle rend compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et en tant que de besoin à l'autorité judiciaire. Elle peut également tenir informée la personne ou l'organisme gestionnaire.

**Article 6** : Les frais de déplacements, frais de timbres ou de téléphone engagés le cas échéant par les personnes désignées à l'article 2 dans le cadre des missions définies au présent arrêté, peuvent être remboursés selon les règles de droit commun par le Département ou l'Agence Régionale de Santé (ARS) ou M. le Directeur Départemental de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, Un protocole d'accord signé par les trois autorités précise les modalités de remboursement.

**Article 7** : Le retrait de la liste d'une personne qualifiée peut s'exercer à la demande de l'intéressé ou des autorités compétentes après concertation entre les parties.

**Article 8** : M. le Directeur Départemental de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, Mme la Directrice Générale de l'ARS Bretagne, M. le Directeur Général des Services du Département d'Ille-et-Vilaine, sont chargés chacun en ce qui les concerne de l'exécution du présent arrêté qui sera publié sur le site internet du Département d'Ille-et-Vilaine. et notifié à chacune des personnes qualifiées ci-dessus désignées.

Fait à Rennes, le **26 MAI 2023**

en trois exemplaires originaux

Le Préfet de la Région Bretagne,  
Préfet D'Ille-et-Vilaine



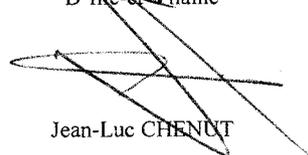
Emmanuel BERTHIER

La Directrice Générale  
De l'Agence Régionale de Santé Bretagne



Elise NOGUERA

Le Président  
du conseil départemental  
D'Ille-et-Vilaine



Jean-Luc CHENU





Agence PACÉ :

12 Bd P Dumaine de la Josserie  
35740 PACÉ

**02 99 31 21 82**

Agence PIPRIAC :

2 rue du Stade  
35550 PIPRIAC

**02 99 79 59 06**

[direction@c-cpartageservices.fr](mailto:direction@c-cpartageservices.fr)  
[www.c-cpartageservices.fr](http://www.c-cpartageservices.fr)



Version 02/2025