



Livret d'accueil Client

Accueil téléphonique du **lundi au vendredi** de
9h à 12h00 et de 13h à 17h



ALICE Bragny
Nos Aînés du Loiret

SOMMAIRE

	Sommaire	
	Mot de la Direction	
I-	Notre projet	3
II-	Notre engagement qualité	3-4
III-	Nos prestations	4-5
IV-	Zones d'intervention	6
V-	Un service en mode Prestataire	6
VI-	Un service en mode Mandataire	7
VII-	Mise en place des prestations	8
VIII-	Financement et aides possibles	9-10
IX-	Contacts utiles	11
X-	Litiges	11
XI-	Charte des droits et libertés	11-12-13

Mot de la Direction

Madame, Monsieur,

Bienvenue chez Nos Aînés du Loiret. Nous sommes une entreprise spécialisée dans l'aide et l'accompagnement à domicile, avec une mission claire : vous offrir un service de qualité adapté à vos besoins et à votre mode de vie, que ce soit en mode prestataire ou mandataire.

Que vous ayez besoin d'une aide ponctuelle (suite à une hospitalisation, un accident, une naissance...) ou d'un accompagnement régulier pour le maintien à domicile des personnes âgées ou en situation de handicap, notre engagement reste le même : assurer votre bien-être et votre autonomie en vous apportant un service humain, fiable et professionnel.

Notre activité repose sur une déclaration et un agrément délivré par les autorités compétentes, garantissant le respect des normes en vigueur. Nous mettons un point d'honneur à offrir un service basé sur la bienveillance, la continuité et la satisfaction de nos clients.

Notre équipe administrative est à votre écoute pour répondre à toutes vos questions et vous accompagner dans vos démarches. Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et restons mobilisés pour vous offrir le meilleur service possible.

ALICE Bragny

Gérante – Nos Aînés du Loiret

"A vos côtés, chaque jour !"

I- NOTRE PROJET

Chez **Nos Aînés du Loiret**, notre engagement est d'accompagner chaque personne dans son quotidien, en lui permettant de rester chez elle dans les meilleures conditions possibles. Que vous soyez actif, parent au foyer, fragilisé par l'âge, touché par la maladie, en situation de handicap ou confronté à des difficultés sociales, nous avons à cœur de vous offrir un service adapté et bienveillant.

Notre mission est double :

- **Apporter une aide personnalisée** aux particuliers et aux familles, en les accompagnant dans les tâches essentielles du quotidien, tout en préservant leur autonomie et leur confort de vie.
- **Créer et gérer des emplois** centrés sur des missions non médicales, en veillant à offrir un accompagnement de qualité irréprochable à nos bénéficiaires.

Chaque intervention repose sur une évaluation approfondie des besoins et des attentes. Nous élaborons un projet personnalisé pour chaque bénéficiaire, avec un suivi et une coordination rigoureuse afin d'assurer un accompagnement efficace et évolutif.

Nous sommes convaincus que l'aide à domicile ne se résume pas à une simple prestation : c'est avant tout une relation de confiance, basée sur le respect, la discrétion et la bienveillance. C'est pourquoi nous nous engageons à respecter les droits fondamentaux de chaque personne accompagnée :

- ✓ Respect de la dignité et de l'intimité ;
- ✓ Préservation des biens matériels et du cadre de vie ;
- ✓ Prise en compte de la culture, des valeurs et des choix de vie ;
- ✓ Mise en place d'une approche globale et individualisée, ajustée en continu aux besoins de chacun.

Enfin, nous encourageons activement le développement des compétences de nos intervenants. Leur savoir-faire et leur engagement garantissent un service toujours plus performant et humain, fidèle aux valeurs de Nos Aînés du Loiret.

II- NOTRE ENGAGEMENT QUALITE

Chez **Nos Aînés du Loiret**, nous avons à cœur de garantir des prestations de haute qualité, que ce soit en mode **prestataire** ou **mandataire**, afin de répondre efficacement aux besoins de chaque bénéficiaire.

✓ Une sélection rigoureuse des intervenants

Dans le cadre du **service prestataire**, nous recrutons et formons nos intervenants selon des critères exigeants : compétences, expérience, qualifications et qualités humaines. Ils sont salariés de notre structure et accompagnés tout au long de leur parcours afin d'assurer un service fiable et professionnel.

En **service mandataire**, nous vous accompagnons dans la sélection de votre intervenant, en veillant à vous proposer des profils correspondant à vos attentes et à

vos besoins. Nous vous assistons également dans vos démarches administratives et vous conseillons dans votre rôle d'employeur.

✓ **Une continuité de service assurée**

Parce que votre confort et votre tranquillité sont essentiels, nous garantissons la **continuité des prestations en toutes circonstances**. En mode prestataire, si votre intervenant habituel est absent (maladie, congés...), nous organisons son remplacement sans interruption de service. En mode mandataire, nous vous aidons à anticiper ces situations et à mettre en place des solutions adaptées.

✓ **Un suivi personnalisé et une amélioration continue**

Nous veillons à ce que nos interventions soient en parfaite adéquation avec vos attentes. Pour cela :

- En **prestataire**, notre responsable de service effectue des **visites d'évaluation régulières** à domicile, permettant d'ajuster les prestations à l'évolution de vos besoins.
- En **mandataire**, nous vous conseillons et vous accompagnons dans le suivi de votre intervenant, afin de garantir une relation de travail harmonieuse et efficace.

Vos retours sont essentiels pour nous permettre d'améliorer nos services. C'est pourquoi nous réalisons régulièrement des **questionnaires de satisfaction**, afin d'ajuster nos interventions et de toujours mieux vous accompagner.

✓ **Une communication claire et proactive**

Nous mettons un point d'honneur à maintenir un échange constant avec vous. Des **courriers trimestriels** vous informent des actualités et évolutions du service, et notre responsable de service reste disponible pour répondre à toutes vos questions ou demandes de précisions.

Nos Aînés du Loiret s'engage à vous offrir un accompagnement de qualité, fiable et adapté, dans le respect de votre bien-être et de vos attentes.

III - NOS PRESTATIONS

Nos prestations de services à domicile

Chez **Nos Aînés du Loiret**, notre objectif est de faciliter votre quotidien grâce à une gamme complète de prestations adaptées à vos besoins. Que ce soit pour vous accompagner dans vos tâches quotidiennes ou pour des services spécifiques, nous sommes là pour vous offrir un soutien de qualité et personnalisé.

1. Maintien à domicile

Nos services de maintien à domicile sont dédiés aux personnes âgées, dépendantes ou en situation de handicap, afin de leur permettre de vivre chez elles dans le confort et la dignité :

- **Aide à l'hygiène corporelle:** Assistance pour la toilette, l'habillage, et le change en toute discrétion.
- **Déplacements extérieurs:** Accompagnement pour des sorties (rendez-vous médicaux, promenades, démarches administratives).
- **Préparation des repas:** Élaboration de repas équilibrés et adaptés aux besoins spécifiques.
- **Aide aux courses:** Assistance ou réalisation complète des achats.
- **Garde malade (hors soins médicaux):** Présence attentive et rassurante à domicile.

2. Entretien du domicile

- **Ménage et repassage :** Pour un intérieur propre et soigné, nos intervenants s'occupent de l'entretien complet de votre maison et de votre linge.

3. Garde d'enfants

- **Accompagnement des familles :** Nous assurons la garde de vos enfants, en veillant à leur sécurité, leur bien-être et leur épanouissement, que ce soit à domicile ou pour les trajets scolaires et périscolaires.

4. Jardinage et bricolage

- **Jardinage :** Entretien des espaces verts, tonte de pelouse, taille de haies et autres petits travaux pour un extérieur toujours agréable.
- **Bricolage:** Réalisation de petits travaux domestiques (montage de meubles, réparations mineures, etc.).

5. Aides spécifiques

- **Aide administrative :** Gestion des courriers, démarches administratives, organisation de documents et assistance pour vos formalités.
- **Aide informatique :** Initiation à l'informatique, assistance pour l'utilisation d'appareils numériques ou la résolution de problèmes techniques.

IV- ZONES D'INTERVENTIONS

Nous intervenons sur deux secteurs du Loiret :

- **Montcresson (45700)** : Gy les Nonains, St Germain des Près, Château renard, Douchy, Montbouy, Chatillon Coligny, St Geneviève des bois, Nogent sur Vernisson, Solterre, Conflans sur Loing, Varenne Changy...
- **St Maurice sur fessard (45700)** : Ladon, Bellegarde, Mézière en Gatinais, Chevillon sur Huillard, Pannes, Villemandeur, Amilly, Montargis, Cepoy, Corquilleroy, Corbeilles en Gatinais...

Nos équipes locales connaissent parfaitement ces zones, ce qui nous permet d'assurer une réactivité et une proximité optimales.

V- UN SERVICE EN MODE PRESTATAIRE

Nous vous offrons un service en mode prestataire conçu pour simplifier vos démarches administratives et minimiser le « turn-over » des intervenants, un défi fréquent dans le secteur de l'aide à domicile.

Le bénéficiaire

En tant qu'usager, vous êtes entièrement déchargé des formalités administratives liées à l'emploi d'un intervenant et des responsabilités afférentes. Une convention individuelle de prise en charge à domicile est signée et vous engage à en respecter les termes. La grille tarifaire est également jointe à ce livret d'accueil pour plus de transparence.

L'intervenant

Tous les intervenants sont employés par Nos Aînés du Loiret, ce qui vous libère de toute obligation ou responsabilité en tant qu'employeur. Leurs missions sont strictement encadrées par le Code du travail.

Le rôle de Nos Aînés du Loiret:

- Fournir, sous notre responsabilité, un service conforme au contrat établi et garantir la qualité des prestations réalisées.
- Souscrire une assurance responsabilité civile pour couvrir tout dommage éventuel survenu au domicile.
- Assumer les fonctions d'employeur et d'encadrement des intervenants.
- Veiller au suivi et à la montée en compétences des salariés en poste.
- Vous accompagner dans la constitution d'un éventuel dossier de financement.
- Émettre chaque mois une facture détaillant le nombre d'heures effectivement réalisées.

Effectuer régulièrement une enquête de satisfaction pour s'assurer que le service répond pleinement à vos attentes.

VI- UN SERVICE EN MODE MANDATAIRE

Nous vous proposons également un service en **mode mandataire**, qui vous permet de choisir et d'employer directement votre intervenant, tout en bénéficiant de notre accompagnement administratif et organisationnel. Ce mode d'intervention vous offre plus de liberté dans la gestion de votre aide à domicile, tout en vous permettant de maîtriser votre budget. Avec notre service en mode mandataire, vous bénéficiez d'un accompagnement professionnel tout en gardant le contrôle sur le choix et l'organisation de votre aide à domicile.

Le bénéficiaire

En tant qu'employeur de votre intervenant à domicile, vous assumez les responsabilités inhérentes à ce statut (déclaration, rémunération, gestion des congés, etc.). Toutefois, **Nos Aînés du Loiret vous assiste dans toutes ces démarches** pour vous simplifier la gestion administrative et vous garantir une relation de travail sereine avec votre salarié.

Une **convention de mandat** est signée entre vous et **Nos Aînés du Loiret**, définissant précisément nos engagements réciproques et les conditions de notre accompagnement. La grille tarifaire applicable vous est fournie pour assurer une totale transparence des coûts.

L'intervenant

L'intervenant que vous choisissiez est votre salarié direct. Vous êtes donc responsable de ses conditions de travail et de son encadrement, mais nous vous accompagnons à chaque étape pour sécuriser l'emploi et vous conseiller dans votre rôle d'employeur.

Le rôle de Nos Aînés du Loiret:

En tant que mandataire, notre mission est de vous **assister et vous conseiller**, tout en vous déchargeant des démarches administratives complexes :

- **Vous aider à recruter votre intervenant** en vous proposant des candidats qualifiés et correspondant à vos attentes.
- **Rédiger et formaliser le contrat de travail**, dans le respect de la législation en vigueur.
- **Gérer les déclarations sociales et fiscales** auprès des organismes compétents (URSSAF, CESSU, etc.).
- **Calculer et établir les fiches de paie** de votre salarié.
- **Vous conseiller dans votre rôle d'employeur** et vous accompagner en cas de difficultés avec votre intervenant.
- **Vous aider à constituer un dossier de financement** si vous êtes éligible à des aides spécifiques.
- **Réaliser un suivi régulier et des enquêtes de satisfaction** pour s'assurer que l'intervention correspond bien à vos attentes.

VII- MISE EN PLACE DES PRESTATIONS

Chez **Nos Aînés du Loiret**, nous avons mis en place un processus structuré pour assurer une prise en charge efficace et adaptée, que vous optiez pour le **mode prestataire** ou le **mode mandataire**. Voici les étapes principales de notre démarche :

1. Évaluation gratuite et personnalisée à votre domicile

Avant toute intervention, nous réalisons une **visite d'évaluation gratuite** à votre domicile afin de :

- ✓ Comprendre vos besoins spécifiques, votre environnement et vos attentes.
- ✓ Vous conseiller sur le mode d'intervention le plus adapté (**prestataire ou mandataire**).
- ✓ Élaborer une offre personnalisée correspondant à vos exigences.
- ✓ Définir un emploi du temps aligné avec votre rythme de vie.

Cette évaluation permet d'adapter au mieux nos prestations, qu'il s'agisse d'une aide ponctuelle ou d'un accompagnement sur le long terme.

2. Sélection et présentation de votre intervenant

✓ **En mode prestataire** : Nous sélectionnons l'intervenant qui correspond le mieux à vos besoins. Salarié de **Nos Aînés du Loiret**, il est recruté avec soin pour ses compétences et ses qualités humaines. Nous vous le présentons afin de faciliter son intégration et d'instaurer une relation de confiance.

✓ **En mode mandataire** : Nous disposons déjà d'une **sélection de candidats qualifiés** correspondant aux exigences du poste. Nous vous proposons directement les profils les plus adaptés, ce qui permet de trouver rapidement un intervenant. Vous restez l'employeur, mais nous vous accompagnons dans le recrutement et la mise en place des démarches administratives pour sécuriser votre choix.

Dans les deux cas, notre objectif est de garantir la **continuité de service** et d'assurer une intervention de qualité.

3. Suivi et contrôle régulier de la qualité

Afin de garantir le bon déroulement des prestations et d'ajuster l'accompagnement si nécessaire :

- ✓ Nous effectuons des **appels de suivi réguliers** pour recueillir vos retours.
- ✓ **En mode prestataire** : Des **visites de contrôle** sont réalisées à votre domicile par notre responsable de service pour s'assurer de la qualité des interventions.
- ✓ **En mode mandataire** : Nous restons à votre disposition pour vous conseiller sur la gestion de votre intervenant et vous accompagner dans votre rôle d'employeur.

Notre priorité est de vous offrir une prise en charge efficace, adaptée à vos attentes et en toute sérénité.

VIII- FINANCEMENT ET AIDES POSSIBLES

Chez **Nos Aînés du Loiret**, nous sommes conscients que le coût des prestations à domicile peut être un frein pour certains. Heureusement, plusieurs dispositifs financiers existent pour rendre nos services plus accessibles. Voici les principales aides auxquelles vous pouvez prétendre :

1. Crédit d'impôt sur les services à la personne

- **Un avantage fiscal significatif** : Les prestations de services à la personne ouvrent droit à un crédit d'impôt de **50 % des dépenses engagées**, que vous soyez imposable ou non.
- **Crédit d'impôt immédiat** :
 - o Si vous ne bénéficiez d'aucune autre aide financière (comme l'APA ou la PCH), vous pouvez profiter du crédit d'impôt **immédiatement** grâce à notre partenariat avec l'URSSAF. Cela réduit directement le montant à payer lors de la facturation.
 - o Si vous bénéficiez d'une aide financière (par exemple, APA, PCH, etc.), le crédit d'impôt est également applicable, mais **non immédiat**. Dans ce cas, vous récupérez l'avantage fiscal lors de votre déclaration de revenus.

Exemple : Pour une prestation facturée 100 €, vous payez 50 € après application du crédit d'impôt.

2. Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

- **Pour qui ?** L'APA est destinée aux personnes âgées de **60 ans et plus**, en perte d'autonomie (évaluées au niveau GIR 1 à 4 du référentiel de dépendance).
- **Que couvre-t-elle ?** Elle peut financer tout ou partie des prestations liées au maintien à domicile, comme l'aide à la toilette, la préparation des repas, ou l'accompagnement dans les déplacements.
- **Comment l'obtenir ?** La demande se fait auprès du conseil départemental de votre lieu de résidence. Un plan d'aide est établi en fonction de vos besoins et de vos ressources.

3. Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

- **Pour qui ?** La PCH s'adresse aux personnes en situation de handicap, quel que soit leur âge, à condition que leur handicap soit reconnu.
- **Que couvre-t-elle ?** Cette aide finance les besoins liés à l'autonomie : aide humaine, technique, ou aménagement du domicile. Les prestations d'accompagnement à domicile peuvent en faire partie.

- **Comment l'obtenir ?** La demande se fait auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). Un dossier détaillant les besoins est requis.

4. Aides des caisses de retraite

- **Pour qui ?** Les retraités du régime général ou des régimes complémentaires peuvent bénéficier d'aides pour financer des prestations à domicile.
- **Que couvre-t-elle ?** Ces aides peuvent inclure le ménage, les courses, l'aide à la mobilité ou l'accompagnement dans les actes quotidiens.
- **Comment l'obtenir ?** La demande se fait directement auprès de votre caisse de retraite ou de l'organisme complémentaire auquel vous êtes affilié.

5. Aide des mutuelles

- **Pour qui ?**
Certaines mutuelles proposent des prises en charge spécifiques pour les services à domicile, souvent dans le cadre d'une perte d'autonomie ou après une hospitalisation. **Que couvre-t-elle ?** La couverture dépend des garanties de votre contrat, mais elle peut inclure des heures de ménage, de garde à domicile, ou d'accompagnement.
- **Comment en bénéficier ?** Contactez votre mutuelle pour vérifier les aides disponibles et connaître les démarches à suivre.

6. CESU préfinancés (Chèques Emploi Service Universels)

- **Qu'est-ce que c'est ?** Le CESU préfinancé est un moyen de paiement attribué par certains employeurs, comités d'entreprise, caisses de retraite ou mutuelles, pour financer des prestations de services à la personne.
- **Comment l'utiliser ?** Vous pouvez régler tout ou partie de vos prestations à Nos Aînés du Loiret avec ces chèques.

Besoin d'aide pour vos démarches ?

Notre équipe est à votre disposition pour vous informer et vous accompagner dans vos demandes d'aides financières. Nous vous aidons à identifier les dispositifs auxquels vous êtes éligible et vous guidons dans la constitution de vos dossiers.

Avec Nos Aînés du Loiret, accéder à des prestations de qualité n'a jamais été aussi simple.

IX- CONTACTS UTILES

Pour toute question, besoin ou information importante, voici comment me joindre :
Alice BRAGNY

- Téléphone : 02.18.12.11.66
 - o Horaires habituels : Du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h à 17h.
 - o En cas de signalements importants (chutes, hospitalisations, etc.) : Je suis joignable de 7h à 21h30.
- E-mail : contact@nos-aines-du-loiret.com
- Site Web: www.nos-aines-du-loiret.com

En cas d'urgence nécessitant une intervention immédiate (médicale ou autre) :

Veuillez contacter les secours directement.

Je suis votre référente unique pour tous les secteurs d'intervention et également la gérante de l'entreprise Nos Aînés du Loiret. Vous pouvez compter sur ma disponibilité et mon engagement pour répondre à vos besoins.

X- LITIGES

Vous pouvez exercer un recours auprès de la direction de **Nos Aînés du Loiret** (courrier et entretien).

En cas de conflit non résolu, vous pourrez faire appel de la décision, en vue de faire valoir vos droits auprès d'une personne qualifiée tel qu'un médiateur de votre choix, désignée conjointement par le préfet, le Président du Conseil Général devant les tribunaux compétents.

XI- CHARTE DES DROITS ET DES LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

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 oeuvrant 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 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~~ 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.