



# Charte bénéficiaire

## **Article 1**

Les personnes aidées ou/et leur entourage doivent faciliter le travail de l'intervenant. En cas de conflits, l'intervenant ou la personne aidée saisit le service seul habilité à le régler.

## **Article 2**

Si les intervenants de terrain doivent impérativement être garant de la qualité des prestations exigée par HIS et le LABEL CAP HANDEO auprès de personnes aidées, ils doivent tout autant bénéficier de moyens, de respect et de reconnaissance.

## **Article 3**

La personne aidée ou son entourage doit mettre à la disposition de l'intervenant le matériel et les produits nécessaires à la réalisation des tâches (ménagères ou d'aide à la personne). Le matériel médical adapté (verticalisateur, lève-malade, chaise roulante...) doit être mis en place dès que la situation ou l'état de santé du bénéficiaire le justifie, afin que le professionnel ne rencontre pas de difficultés à mobiliser la personne dépendante, et ainsi diminue les risques d'accidents de travail.

Remarque : si la personne souffre d'un handicap évalué à 80%, dont un taux d'invalidité avéré, la MDPH peut prendre en charge le financement d'une partie ou la totalité du coût du matériel adapté à sa situation de dépendance.

## **Article 4**

Le cadre de vie des personnes âgées, tout en répondant à leurs désirs, à leurs besoins et aux contraintes de la dépendance physique et intellectuelle, doit aussi permettre de faciliter l'intervention des professionnels.

## **Article 5**

Pour éviter une qualité de prestation non satisfaisante, lorsque les moyens matériels et humains sont mis en place par la structure, il est indispensable pour la personne aidée de faciliter les conditions matérielles d'exercice des professionnels.

L'aménagement du lieu de vie, quand il est nécessaire, est négocié avec la personne aidée. Les professionnels doivent donner des conseils sur les adaptations techniques s'ils en ont les compétences ou au mieux orienter les personnes aidées vers des organismes compétents.



## HETEP-IAOUT SERVICES

« L'utilité sur le chemin de la sérénité ».

### **Article 6**

Les personnes aidées doivent avertir l'intervenant ou les responsables de l'agence le plus tôt possible en cas de modification à apporter dans l'horaire d'intervention. Aussi lorsqu'une absence est prévue (voyage, vacances), la personne aidée doit informer également le service afin de ne pas faire déplacer inutilement l'intervenant.

Dans le cas contraire, si l'intervenant ne se déplace pour rien, le temps prévu sera noté, payé et facturé au bénéficiaire hors obligations contractuelles.

### **Article 7**

Si par bon sens et en fonction du temps de travail effectif, la personne intervenante au domicile de la personne aidée dans le cadre d'un accompagnement (personnes âgées ou en situation de handicap), effectue des tâches en plus de celles précisées dans son contrat, cela ne doit pas devenir avec le temps une obligation. Étant donné que les heures de ménage sont facturées séparément de celles de l'accompagnement des personnes âgées ou handicapées, ces services rendus en plus par la personne intervenante peuvent être considérés par le conseil général et l'Etat comme étant « **du travail en noir** ».

### **Article 8**

Le client ne doit en aucun cas remettre de l'argent liquide ou autre pour régler les heures de travail directement aux intervenants.

### **Article 9**

Au cas où nous embauchons un proche il est soumis, aux règles interne de la société et peut être remplacé comme tous salarié.

### **Article 10**

La personne aidée ou son entourage doit mettre à la disposition de l'intervenant le matériel et les produits nécessaires à la réalisation des tâches (ménagères ou de l'aide à la personne). Le matériel médical adapté (verticalisateur, lève malade, chaise roulante...) doit être mis en place dès que la situation ou l'état de santé du bénéficiaire le justifie, afin que le professionnel ne rencontre pas de difficultés à mobiliser la personne dépendante, et ainsi diminue les risques d'accidents de travail.

Remarque : si la personne souffre d'un handicap évalué à 80 %, dont un taux d'invalidité avéré, la MDPH peut prendre en charge le financement d'une partie ou la totalité du coût du matériel adapté à sa situation de dépendance.

### **Article 11**

Les personnes aidées doivent avertir l'intervenant ou les responsables de l'agence le plus tôt possible en cas de modification à apporter dans l'horaire d'intervention. Aussi lorsqu'une absence est prévue (voyage, vacances), la personne aidée doit informer également le service afin de ne pas déplacer inutilement l'intervenant.



**HETEP-IAOUT SERVICES**  
*« L'utilité sur le chemin de la sérénité ».*

Dans le cas contraire, si l'intervenant ne se déplace pour rien, le temps prévu sera noté, payé et facturé au bénéficiaire hors obligations contractuelles.

**Article 11**

Selon l'article 29, du code pénal, « toute expression outrageante, termes de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait est une injure ». Selon l'article 32 du code pénal, « la diffamation commise envers les particuliers par l'un des moyens énoncés en l'article 23 sera punie d'une amende de 12.000 euros »

L'article 23 quant à lui, stipule que « seront punis comme complices d'une action qualifiée crime ou délit ceux qui, soit par des discours, cris ou menaces proférés dans des lieux ou réunions publics, soit par des écrits, imprimés, dessins, gravures, peintures, emblèmes, image ou tout autre support de l'écrit, de la parole ou de l'image vendus ou distribués, mis en vente ou exposés au regard du public, soit par tout moyen de communication au public par voie électronique, auront directement provoqué l'auteur ou les auteurs à commettre ladite action, si la provocation a été suivie d'effet.

**HIS : HETEP-IAOUT-SERVICES**

Siege Social :

8 PLACE GEORGES BRAQUE 93120 La Courneuve

Tel : 01-43-52-64-23 - GSM : 06-65-60-12-12

**ASTREINTE : Service d'aide à domicile**

**Numéros d'urgence :**

**Les pompiers : 18 - Le SAMU : 15 - La police : 17**

**NOMS / PRENOMS :** \_\_\_\_\_

**A** \_\_\_\_\_

**Le :** \_\_\_\_\_

**« Lu et Approuvé »**

**Signature**