

Livret D'accueil



Accueil le :

**Mardi après-midi
Jeudi après-midi**

de :

13h00 à 16h00 (ou sur rendez-vous)

au :

**Pôle Santé- 204 Route de Romans
26390 HAUTERIVES**

Mél'Services
Spécialiste de l'aide à domicile

**Permanence téléphonique
7j/7 de 8h00 à 20h00
07 83 71 16 86**

Mél'Services EURL au capital de 5000.00€
Siret 903 383 925 00026 - APE 8810A

**Déclaration SAP 903383925
Autorisation Département 22 DS 0190**

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. »

<u>PRESENTATION DE NOTRE SOCIETE</u>	<u>3</u>
<u>1- NOTRE PROJET ET NOS VALEURS</u>	<u>4</u>
<u>2- NOS PRINCIPALES MISSIONS ET NOTRE PROFESSIONNALISME</u>	<u>4</u>
<u>3- PROPOSITION D'INTERVENTION INDIVIDUALISEE</u>	<u>5</u>
<u>4- L'ENQUETE QUALITE</u>	<u>5</u>
<u>5- MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT ET PROCESSUS D'ADMISSION</u>	<u>6</u>
<u>6- NOS PRESTATIONS DE SERVICE</u>	<u>7</u>
<u>7- UN SERVICE PRESTATAIRE</u>	<u>8</u>
<u>8- ATTRIBUTIONS DE L'INTERVENANT</u>	<u>9</u>
<u>9- REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT</u>	<u>9</u>
<u>10- TARIFS , AIDES ET PRISE EN CHARGES FINANCIERES</u>	<u>10</u>
<u>11- MODALITES DE CALCUL DU RESTE A CHARGE</u>	<u>10</u>
<u>12- AIDE FISCALE</u>	<u>12</u>
<u>13- MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT</u>	<u>12</u>
<u>14- LES RECOURS POSSIBLES EN CAS DE LITIGE</u>	<u>13</u>
<u>15- PROTECTION DES DONNEES</u>	<u>14</u>
<u>16- NUMEROS UTILES</u>	<u>15</u>
<u>« CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE »</u>	<u>17</u>

Présentation de notre société

Conformément à la législation en vigueur (article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles), Mél'Services vous remet ce livret d'accueil. Il a pour vocation de vous présenter notre organisme, nos missions de Service Autonomie à Domicile (section aide), notre engagement social et les moyens humains mis en œuvre pour répondre à vos besoins.

Afin d'assurer une continuité de service et une réactivité optimale, notre service est disponible 7J/7 de 8h00 à 20h00, et respecte le choix de lieu et le mode de vie de chaque usager. En cas d'absence de votre intervenant habituel, Mél'Services s'engage à organiser son remplacement pour garantir la permanence de votre accompagnement.

Dans un souci de qualité optimale, nos intervenants sont des professionnels de l'aide à domicile constamment formés et régulièrement évalués. Leur engagement vous permettra de continuer à vivre chez vous dans des conditions matérielles et morales dignes. Nous inscrivons notre action dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, conformément aux recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Mél'Services est autorisée par le Conseil Départemental de la Drôme (Art. L. 313-1-2 du CASF). À ce titre, nous garantissons la continuité de votre accompagnement et assurons une coordination étroite avec vos intervenants de santé et médico-sociaux pour un parcours de soin cohérent et sécurisé.

Les équipes administratives et d'encadrement de Mél'Services restent à votre disposition pour toute information complémentaire.

Nous vous remercions de votre confiance.

La Direction

1- Notre projet et nos valeurs

Notre projet est d'aider à domicile ou lors des déplacements toute personne, quel que soit son âge ou son handicap. Qu'il s'agisse d'une aide ponctuelle (accident, hospitalisation, maladie...) ou d'un accompagnement durable, Mél'Services, en tant que Service Autonomie à Domicile (section aide), s'engage auprès des personnes en perte d'autonomie.

Nous souhaitons garantir à chaque usager une autonomie maximale, une existence digne et un accompagnement personnalisé jusqu'au terme de sa vie, dans le respect de son intimité. Conscients de l'importance du lien social, nous apportons également un soutien actif aux proches aidants qui contribuent, par leur action, à la réalisation de ce choix de vie.

Nous voulons que chaque intervention soit humaine et proche, basée sur l'écoute, et le respect, pour que vous puissiez continuer à vivre chez vous dans de bonnes conditions, en toute confiance. Nous garantissons un accompagnement neutre, sans discrimination et respectueux de vos convictions religieuses ou philosophiques.

Dans cette démarche, Mél'Services accorde une attention particulière à la prévention de la maltraitance et à la promotion de la bientraitance.

- Tout signalement, qu'il émane de l'usager, de ses proches ou d'un professionnel, est pris en compte et traité conformément aux procédures internes et aux cadres légaux en vigueur.
- L'ensemble des professionnels du service est sensibilisé à ces enjeux afin de garantir un accompagnement respectueux, sécurisé et de qualité.
- **En cas de besoin, vous pouvez contacter la plateforme nationale de lutte contre la maltraitance au 3977 (appel gratuit).**

2- Nos principales missions et notre professionnalisme

- **Accompagner et soutenir** les particuliers dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne, leur permettant de subvenir à leurs besoins de suppléance, d'entretien et d'autonomie. Pour les personnes âgées, en situation de handicap ou de perte d'autonomie, notre mission est de favoriser le maintien dans leur cadre de vie habituel et de prévenir l'isolement social.
- **Garantir la continuité de service** : Mél'Services organise le remplacement de votre intervenant sans délai pour les actes essentiels (toilette, repas, transfert) en cas d'absence (maladie, congés, formation). Vous êtes systématiquement informé par téléphone ou SMS. Grâce à notre outil de transmission numérique, le remplaçant prend connaissance de vos habitudes et de votre PIAA pour garantir une qualité constante.

- **Développer les compétences** : Veiller à la formation continue et à la professionnalisation de nos intervenants (hors actes médicaux relevant de la compétence d'infirmiers ou de services de soins) afin de garantir une qualité de service constante et adaptée aux besoins évolutifs.
- **Recrutement et Qualification** : Un choix rigoureux de votre intervenant basé sur ses compétences techniques, son savoir-être et ses diplômes. Nous vérifions systématiquement les références et le casier judiciaire de nos collaborateurs.
- **Suivi de proximité et Coordination** : Des évaluations périodiques à votre domicile sont réalisées par la responsable de service. Le suivi de proximité permet de s'assurer que notre aide reste adaptée à votre parcours de soins. Dans le cadre de ses missions de Service Autonomie à Domicile (section aide), Mél'Services assure une fonction de coordination externe. Avec votre accord, nous communiquons avec vos autres intervenants (médecins, infirmiers, SSIAD, kinésithérapeutes, etc.) pour ajuster nos interventions à l'évolution de votre état de santé et assurer une prise en charge cohérente et sécurisée.
- **Démarche Qualité et Évaluation** : La mesure de votre satisfaction est au cœur de notre organisation. Des questionnaires vous sont transmis annuellement. De plus, notre service s'inscrit dans le cycle des évaluations nationales de la Haute Autorité de Santé (HAS) pour garantir le respect des bonnes pratiques professionnelles.

3- Proposition d'intervention individualisée

Mél'Services s'engage à ce que chaque accompagnement soit unique et adapté à l'évolution de votre vie. Pour cela, nous mettons en œuvre :

- **Le Projet Individualisé d'Aide et d'Accompagnement (PIAA)** : Ce document élaboré dès le début de l'intervention, il définit précisément vos besoins, vos habitudes de vie et les objectifs de notre mission.
- **Le suivi et l'évolution** : Conformément à la réglementation des Services Autonomie à Domicile (SAD), ce projet n'est pas figé. Il est réévalué au moins une fois par an, ou à tout moment à votre demande si votre état de santé ou votre situation familiale évolue.
- **La coordination du parcours** : Nous formalisons dans ce projet les modalités de liaison avec vos autres intervenants (médecins, infirmiers, kinésithérapeutes) pour garantir une prise en charge cohérente et sécurisée.
- **Conseil et Orientation** : Si vos besoins ne relèvent plus de nos compétences, Mél'Services s'engage à vous orienter vers les structures spécialisées adéquates (SSIAD, HAD, etc.)

4- L'enquête qualité

Mél'Services s'appuie sur vos retours pour s'adapter à vos besoins. Pour cela, nous mettons en place :

- **Enquête annuelle de satisfaction** : Chaque année, un questionnaire détaillé vous est adressé (ainsi qu'à vos proches si vous le souhaitez). Il nous permet d'évaluer la ponctualité, le savoir-être, et la qualité technique des interventions.
- **Analyse et Réajustement** : Les résultats de ces enquêtes sont analysés par la responsable de service pour réajuster immédiatement nos interventions si nécessaire et faire évoluer votre PIAA.
- **Transparence** : Conformément à la réglementation des Services Autonomie (SAD), une synthèse de ces indicateurs de satisfaction est tenue à votre disposition.
- **Contrôles inopinés** : En complément des enquêtes, la responsable peut effectuer des visites de contrôle à votre domicile afin de s'assurer du respect des bonnes pratiques professionnelles.

5- Mise en place de l'accompagnement et processus d'admission

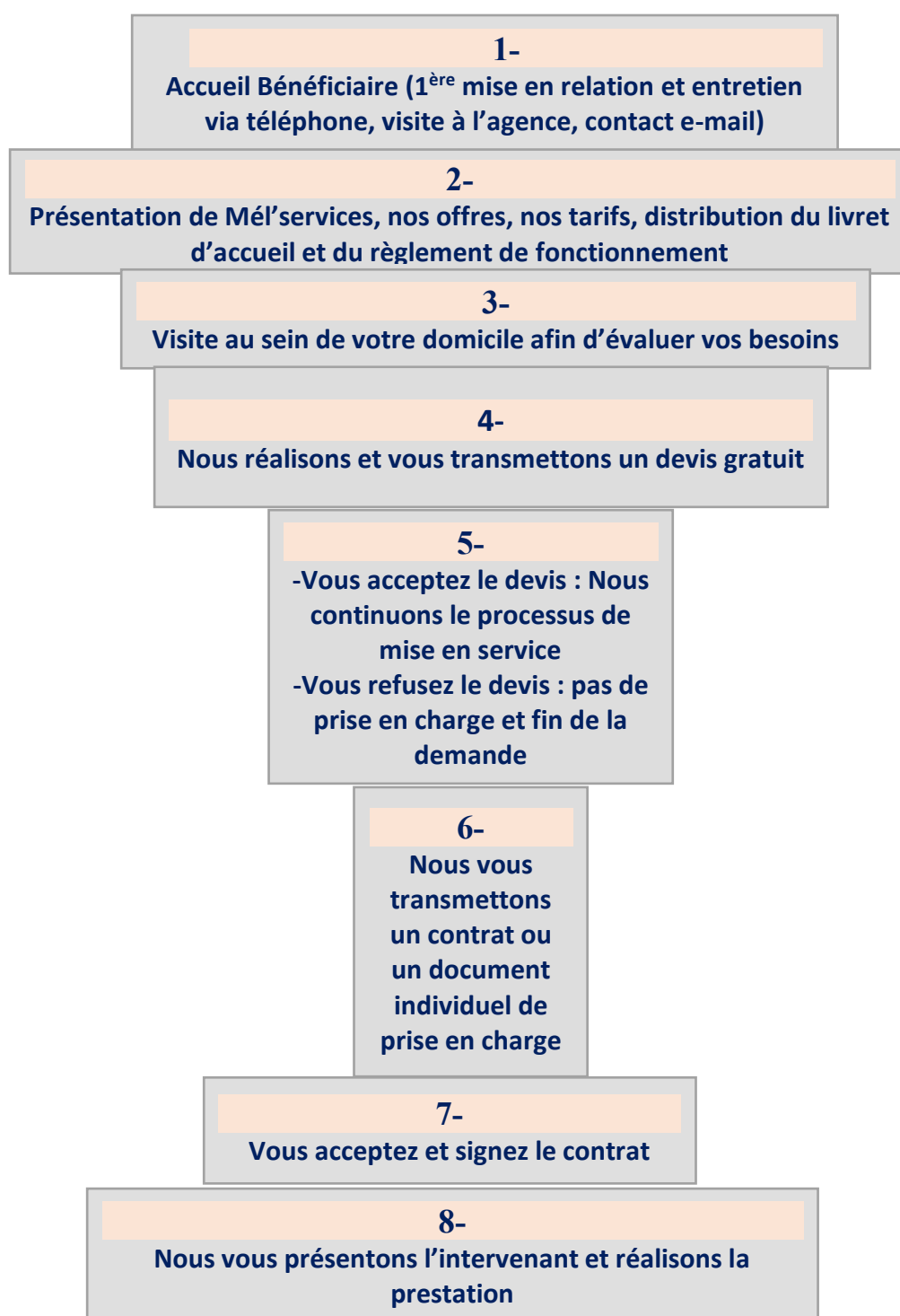
Liste des pièces à fournir pour mettre en place l'accompagnement :

- Copie du livret de famille ou Carte nationale d'identité ou un Extrait d'acte de naissance
- Justificatif de domicile récent (quittance de loyer, facture d'énergie, facture téléphonique)
- La notification d'APA/PCH ou de prise en charge mutuelle/caisse de retraite
- Une attestation d'assurance responsabilité civile
- Un relevé d'identité bancaire
- Le contrat signé par les 2 parties ainsi que ses annexes
- Le devis signé

Suivi et Réévaluation : Conformément à la réglementation des Services Autonomie, votre projet est réévalué au moins une fois par an, ou à tout moment si votre situation évolue, afin de garantir l'adéquation constante de nos aides.

NOTE : Pour tout contrat signé à votre domicile, vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la signature.

Processus d'admission



6- Nos prestations de service

Afin de vous proposer un accompagnement adapté à votre situation, Mél'Services met à votre disposition deux types de services, conçus pour vous aider à chaque étape de votre vie. Toutes nos interventions sont réalisées en mode "Prestataire" : Mél'Services est l'employeur de votre intervenant.

Service Confort

Ce service vise à faciliter votre quotidien pour que votre domicile reste agréable et fonctionnel (prestations de services à la personne classiques).

- **Entretien du logement** : Ménage (surfaces, poussière), lessives, réfection du lit.
- **Linge** : Repassage.
- **Vitres** : Entretien courant des vitres.
- **Courses** : Réalisation des courses sur liste.
- **Repas** : Préparation des repas à domicile.
- **Petits travaux** : Petit bricolage et entretien de jardin (prestations dites "hommes toutes mains").

Service Aide à domicile et Handicap

Ce service est destiné aux personnes âgées ou en situation de handicap, pour les accompagner dans les actes essentiels de la vie quotidienne et favoriser leur autonomie.

- **Aide à l'autonomie** : Assistance pour les bénéficiaires de l'APA ou de la PCH.
- **Actes quotidiens** : Aide à la toilette (acte non médical), aide à l'habillage, aide à la mobilisation.
- **Alimentation** : Aide aux courses et préparation des repas.
- **Santé et sécurité** : Aide à la prise de médicaments (préparés au préalable (pilulier) par un professionnel de santé).
- **Vie sociale et administrative** : Aide aux démarches administratives simples, accompagnement lors de déplacements extérieurs, aide au maintien de la vie sociale.
- **Sécurité connectée** : Mise en relation pour la téléassistance

7- Un service prestataire

Mél'Services intervient exclusivement en mode prestataire. Ce choix vous garantit une gestion simplifiée et une sécurité juridique totale : vous n'êtes pas l'employeur de votre intervenant.

- **Le bénéficiaire** : Vous êtes déchargé de toutes les démarches administratives et des responsabilités d'employeur. Vous signez un contrat de prestation de services dont les tarifs sont annexés à ce livret.
- **L'intervenant** : Il est salarié de Mél'Services. Ses interventions sont régies par le Code du travail et les normes de qualité applicables aux services à domicile.
- **La société** : Mél'Services assure le recrutement, la formation, l'encadrement, le remplacement en cas d'absence et la couverture par une assurance responsabilité civile professionnelle.

Votre interlocuteur privilégié

Mélanie BERNARD, Responsable d'agence, assure l'évaluation de vos besoins, la co-construction de votre PIAA, le conseil sur les financements (APA, PCH) et la coordination opérationnelle avec les autres professionnels de santé qui vous entourent.

8- Attributions de l'intervenant

9 - Attributions de l'intervenant

Après évaluation de vos besoins et selon votre PIAA, l'intervenant est habilité à :

- Entretien de votre linge et votre logement (entretien courant).
- Réaliser vos courses et préparer vos repas.
- Vous accompagner dans les actes d'hygiène : aide à la toilette, à l'habillage et aux transferts (actes non médicaux).
- Vous assister dans vos démarches administratives simples.
- Vous accompagner lors de vos déplacements (extérieurs, rendez-vous, vie sociale).
- Assurer un soutien moral et une veille active auprès de personnes fragilisées.

Limites aux attributions de l'intervenant (Ce qu'il ne peut pas faire) :

- **Actes médicaux** : Tout ce qui relève exclusivement de la compétence du corps médical ou paramédical (médecin, infirmière, aide-soignante pour les soins de nursing lourds, pédicure, etc.).
- **Travaux dangereux ou insalubres** : Nettoyer une cave, un grenier, ou lessiver des plafonds et murs en hauteur.
- **Gros travaux de lessive** : Sans matériel adéquat (lave-linge).
- **Transport non sécurisé** : Utiliser son véhicule personnel sans que les conditions de dédommagement kilométrique et d'assurance spécifique prévues au contrat ne soient remplies.
- **Opérations financières** : Retirer de l'argent ou utiliser une procuration bancaire, même avec votre autorisation (pour votre sécurité, ces actes sont strictement interdits).

Pour plus de détails, se référer au règlement de fonctionnement remis en annexe.

9- Règlement de fonctionnement

Conformément à l'article L.311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles, le règlement de fonctionnement précise les droits et obligations des usagers, les règles d'organisation du service, les modalités d'intervention, ainsi que les procédures de réclamation et de médiation.

En raison de son volume, il fait l'objet d'une annexe séparée remise systématiquement lors de la signature du contrat. Ce document définit notamment les règles de sécurité, de gestion des clés, les conditions de remplacement des intervenants et les modalités de résiliation.

Ce document peut vous être expliqué oralement lors de la visite d'évaluation. Une version papier ou numérique est disponible gratuitement sur simple demande.

10- Tarifs, aides et prises en charges financières

Les tarifs applicables aux prestations proposées par Mél'Services sont détaillés dans une annexe tarifaire séparée, remise obligatoirement avec ce livret. Cette annexe précise :

- Les tarifs horaires TTC en vigueur.
- Les éventuels frais de dossier ou de gestion.
- Les modalités de facturation des frais kilométriques (en cas de transport dans le véhicule de l'intervenant).

Un devis personnalisé et gratuit est systématiquement établi avant toute mise en place de prestation.

Avantage fiscal : Nos prestations ouvrent droit à un crédit d'impôt de 50% (selon l'art. 199 sexdecies du CGI). Mél'Services propose le service d'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt, vous permettant de ne payer que votre reste à charge réel chaque mois.

Possibilités de financement selon votre situation :

- **Pour les personnes âgées :**
 - L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (**A.P.A.**) versée par le Conseil Départemental.
 - Aides des caisses de retraite (CARSAT, MSA, Agirc-Arrco) : ARDH, ASIR, Sortir Plus.
 - Prises en charge Mutuelles (sortie d'hospitalisation).
- **Pour les personnes en situation de handicap :**
 - La Prestation de Compensation du Handicap (**P.C.H.**).
 - La Majoration pour Tierce Personne (MTP) ou PC RTP.
- **Pour tous :**
 - Le **CESU préfinancé**.
 - Prises en charge Assurances/Prévoyance.

Note importante : Une participation financière (ticket modérateur) peut rester à votre charge selon vos ressources. Dans l'attente de la notification officielle d'aide (APA/PCH), les prestations sont facturées au tarif plein. Mél'Services vous accompagne dans le suivi de vos consommations pour éviter tout dépassement de vos plafonds de prise en charge.

11- Modalités de calcul du reste à charge

Mél'Services est un service autorisé par le Département de la Drôme, non habilité à l'aide sociale.

Conformément à la réglementation (art. L.314-2-1 du CASF), le Conseil Départemental de la Drôme a fixé un tarif de référence pour l'APA à 25,00 € par heure (base 2026).

Comprendre votre facture : Le coût restant à votre charge se décompose ainsi :

1. **La participation légale :** Calculée par le Département selon vos ressources (voir tableaux ci-dessous).
2. **Le complément de tarif :** La différence entre le prix horaire de Mél'Services et le tarif de référence du Département.
3. **L'avantage fiscal :** Déduction de 50% de votre reste à charge via le crédit d'impôt (Avance Immédiate disponible).

Tableau du plafond APA (2026) en fonction du Groupe GIR

GROUPES GIR	Niveau d'aide requis	Droit à l'APA	Plafond maximum de l'APA à domicile
GIR 1	Présence continue nécessaire. Perte d'autonomie mentale, locomotrice et sociale.	Oui	2080,33 euros
GIR 2	Assistance requise dans la plupart des activités de la vie quotidienne ou surveillance permanente. Fonctions mentales partiellement altérées mais capacités motrices conservées.	Oui	1682,30 euros
GIR 3	Autonomie mentale mais besoin d'aide pour les soins corporels, plusieurs fois par jours	Oui	1215,99 euros
GIR 4	Autonomie mentale et capacité à se déplacer au sein du domicile, mais des difficultés sur certaines tâches quotidiennes	Oui	811,52 euros
GIR 5	Autonomie mentale totale et aucun problème pour ses déplacements dans son logement	Non	PAS DE PRISE EN CHARGE APA. Pour une prise en charge, voir avec caisse de retraite/mutuelle.
GIR 6	Aucun problème dans la réalisation des actes de la vie courante	Non	PAS DE PRISE EN CHARGE APA. Pour une prise en charge, voir avec caisse de retraite/mutuelle.

Tableau du Reste à charge 2026

Ressources financières	Taux participation bénéficiaire
< ou = à 933,89 euros	0.00% du plafond
> 933,90 < 3439,31 euros	0% à 90% du plafond
> 3439,31 euros	90.00% du plafond

Note : Pour les GIR 5 et 6, aucune prise en charge APA n'est possible. Mél'Services vous accompagne pour solliciter des financements alternatifs auprès de votre caisse de retraite ou de votre mutuelle.

12- Aide Fiscale

(Document d'information des clients et des usagers en matière fiscale)

(Document d'information conformément à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts)

En faisant appel à Mél'Services, vous bénéficiez d'un avantage fiscal égal à 50 % des dépenses engagées dans l'année (dans la limite des plafonds légaux).

L'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt

Mél'Services a mis en place le service de l'Urssaf qui vous permet de déduire immédiatement votre crédit d'impôt de 50 % lors du paiement de votre facture.

- **Comment ça marche ?** Avec votre accord, nous créons votre compte. Chaque mois, vous recevez une notification de l'Urssaf et vous ne payez que le reste à charge (50 % de la facture).
- **C'est gratuit et optionnel.** Si vous ne souhaitez pas l'utiliser, le crédit d'impôt classique reste applicable après déclaration de revenus.

Montant et Plafonds

Le crédit d'impôt est calculé sur les dépenses effectivement supportées (après déduction des aides type APA ou PCH).

- **Plafond général :** 12 000 € de dépenses par an (soit 6 000 € de réduction).
- **Majorations :** Le plafond peut atteindre **15 000 €** (1 500 € par enfant à charge ou par membre du foyer âgé de plus de 65 ans).
- **Invalidité :** Le plafond est porté à **20 000 €** si un membre du foyer détient une carte d'invalidité d'au moins 80 % ou perçoit une pension d'invalidité de 3ème catégorie.

Plafonds spécifiques pour certaines activités :

Certaines prestations de "confort" ont des plafonds annuels de dépenses limités :

- **Petit bricolage** (hommes toutes mains) : 500 €/an.
- **Petits travaux de jardinage** : 5 000 €/an.
- **Assistance informatique** : 3 000 €/an.

13- Modalités de facturation et de paiement

- **Relevé des interventions :** La facturation est établie sur la base du système de télégestion DOMIPHONE (badgeage au domicile) ou, à défaut, sur des feuilles de vacation signées. Ce système garantit une facturation au plus juste du temps d'intervention réel.

- **Émission des factures** : Une facture mensuelle détaillée est adressée au bénéficiaire (ou à son représentant légal) entre le 1er et le 10 du mois suivant les interventions.

- **Modes de paiement** : Les règlements peuvent s'effectuer par :
 - Prélèvement automatique (pour la gestion de l'Avance Immédiate uniquement).
 - Virement bancaire ou postal.
 - Chèque à l'ordre de **Mél'Services**.
 - CESU préfinancés (Chèques Emploi Service Universels).
 - Espèces (dans la limite du plafond légal et contre remise d'un reçu).

- **Tiers-payeur (APA/PCH)** : En cas de prise en charge par un organisme payeur (Conseil Départemental, Mutuelle, etc.), Mél'Services pratique le tiers-payant : les factures sont alors directement envoyées à l'organisme pour leur part, et seul le reste à charge vous est facturé.

- **Avance Immédiate du Crédit d'Impôt** : Pour les clients éligibles et ayant souscrit à ce service (prestations de confort), le prélèvement est effectué par l'Urssaf pour le montant du reste à charge (50 % de la facture).

- **Attestation fiscale** : Le prestataire s'engage à fournir une attestation fiscale annuelle avant le 31 mars de chaque année pour votre déclaration d'impôts, conformément à la législation en vigueur.

14- Les recours possibles en cas de litige

- **Recours interne** : Vous pouvez exercer un recours directement auprès de la direction de Mél'Services (par courrier, téléphone ou entretien physique). Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation sous 48h et à vous apporter une réponse écrite dans un délai maximum de 15 jours.
- **Médiation de la consommation** : Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez recourir gratuitement au médiateur de la consommation (L611-1 du Code de la conso) :
 - **ANM Consommation**
 - 2 rue de Colmar, 94300 VINCENNES
 - Saisine en ligne : www.anmconso.com
 - Téléphone : 01 58 64 00 05 (9h00 - 12h00)
- **La Personne Qualifiée** : Conformément à l'article L.311-5 du CASF, vous pouvez faire appel à une Personne Qualifiée pour vous aider à faire valoir vos droits. La liste de ces personnes pour la Drôme est disponible dans notre règlement de fonctionnement.

- **Recours ARS (Santé)** : En tant qu'utilisateur d'un Service Autonomie à Domicile, vous pouvez saisir le pôle usagers-réclamations de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes :
- **Par mail** : ars-ara-reclamations@ars.sante.fr
 - **Par courrier** : ARS ARA - Pôle usagers-réclamations, 241 rue Garibaldi, CS 93383, 69418 LYON Cedex 03.

15- Protection des données

Mél'Services attache une importance capitale à la protection de votre vie privée. Dans le cadre de notre activité, nous collectons et traitons des données vous concernant conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi « Informatique et Libertés ».

- **Responsable du traitement** : Mélanie BERNARD, gérante de Mél'Services.
- **Finalités** : Vos données sont collectées pour des objectifs précis :
 - La gestion de votre dossier et de votre accompagnement (via le logiciel Ximi).
 - Le suivi des interventions et la sécurité (télégestion Domiphone).
 - La facturation et le traitement des aides financières (APA, PCH, Urssaf).
 - L'amélioration de la qualité de nos services (enquêtes de satisfaction).
- **Sécurité et Confidentialité** :
 - Toutes vos données sont protégées par le secret professionnel auquel notre personnel est strictement soumis.
 - Elles sont stockées de manière sécurisée sur notre logiciel métier Ximi.
 - Partage des données : Dans le cadre de la coordination de vos soins et de votre aide, vos données peuvent être partagées avec des tiers autorisés (Conseil Départemental, Urssaf, professionnels de santé) uniquement lorsque cela est nécessaire à votre prise en charge.
- **Vos Droits (Loi Informatique et Libertés)** : Conformément à la loi, vous disposez des droits suivants sur vos informations :
 1. **Droit d'accès** : Vous pouvez demander à consulter toutes les données que nous possédons sur vous.
 2. **Droit de rectification** : Vous pouvez corriger des informations inexacts ou incomplètes.
 3. **Droit à l'effacement** : Vous pouvez demander la suppression de vos données (dans les limites des obligations légales de conservation comptable).
 4. **Droit à la limitation** : Vous pouvez demander de suspendre temporairement l'utilisation de certaines données.
 5. **Droit à la portabilité** : Vous pouvez récupérer vos données pour les transmettre à un autre service.
 6. **Droit d'opposition** : Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données pour des motifs légitimes.

Pour exercer vos droits : Adressez votre demande par écrit à la Direction de Mél'Services. Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez contacter la **CNIL** sur www.cnil.fr.

16- Numéros utiles

Mél'Services est un service autorisé par le Département de la Drôme sous le N°- 22 DS 0190

Organisme / Service	Téléphone	Adresse	Code Postal / Ville
Conseil départemental de la Drôme	04 75 79 26 26	26, avenue du Président Herriot	26026 VALENCE Cedex 9
Territoire Drôme des Collines (Accompagnement PA/PH)	04 75 70 88 58	14, rue du Cheval Blanc	26300 BOURG DE PEAGE
Agence Régionale de Santé Rhône-Alpes – Délégation départementale de la Drôme	04 72 34 74 00	13 avenue Maurice Faure	26000 VALENCE
Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Drôme	36 46	6 avenue Edouard-Herriot	26024 VALENCE Cedex
Mutualité Sociale Agricole (MSA) Ardèche-Drôme-Loire	04 75 75 68 68	01 avenue de la libération	26000 VALENCE
Maison Départementale de l'autonomie - Drôme solidarités	04 75 79 70 09	42 C avenue des langories	26905 VALENCE Cedex 9
Maltraitance personnes âgées/personnes en situation de handicap	3977	3977.fr	Appel gratuit et anonyme
Plateforme d'accompagnement et de répit des aidants	04 75 82 10 60	4 rue de la Cécile	26000 Valence
Plateforme d'accompagnement et de répit Alzheimer	04 75 47 76 31	23 avenue de St Donat	26100 Romans sur Isère

1. Urgences et Permanence de Soins

En cas de problème médical, gardez ces numéros à portée de main.

- **SAMU : 15** (Urgences vitales)
- **Pompiers : 18** (Secours et accidents)
- **Numéro d'urgence européen : 112** (Depuis un portable)
- **Pharmacie de Garde :** Composez le **32 37**
- **Hôpital de Saint-Vallier :** 04 75 23 80 00
- **Hôpitaux Drôme Nord (Romans) :** 04 75 05 75 05

- **Numéro d'appui pour les personnes en situation de handicap et proches aidants :**
0800 360 360

2. Vos Cabinets Infirmiers par Secteur

➤ **Secteur Hauterives & Lens-Lestang**

- **Cabinet Pozin-Dubaut-Dennilauler** (Hauterives) : 04 75 68 82 75
- **Cabinet Magniat SCM**(Lens-Lestang) : 04 75 23 35 88

➤ **Secteur Châteauneuf & Le Grand-Serre**

- **Cabinet Cerdan-Cortes-Regard** (Châteauneuf) : 04 75 68 60 50
- **Cabinet Reynaud-Sandon-Sherwin** (Châteauneuf) : 06 25 42 43 53
- **Cabinet Infirmier** (Le Grand-Serre) : 04 75 68 83 72

➤ **Secteur Valloire, Beaurepaire & St-Donat**

- **Maison de Santé de la Valloire** (St-Sorlin) : 04 75 31 64 72
- **Cabinet Canabit-Delaplagne** (Beaurepaire) : 04 74 84 65 34
- **Cabinet Sylvie Jardot** (St-Donat) : 04 75 48 70 54
- **Caroline Andreoli** (St-Donat) : 04 75 71 74 71

4. Autres Professionnels de Santé

Mme Collardelle et Mme Enjolras – Pédicure Podologue Le Grand-Serre - 06 50 16 69 40

Mr Sébastien Emelin – Podologue Châteauneuf de Galaure - 04 75 23 73 76

Kinésithérapeutes – Pôle Santé Hauterives – 04 58 17 59 43

Extrait de l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles

« CHARTE DES DROITS ET 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 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.

Mél'Services

Spécialiste de l'aide à domicile