

# VOTRE LIVRET D'ACCUEIL ET RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



Pour l'autonomie



Pour les repas



Pour le lieu de vie



Pour la sécurité



Pour les déplacements

# CHER(E) BÉNÉFICIAIRE,



**Vous avez choisi de faire confiance à Louvéa Metz et nous vous en remercions.**

Louvéa est un réseau national coopératif qui défend des valeurs d'engagement, de bienveillance et de coopération, s'exprimant dans le slogan "Être là pour vous", traduisant notre engagement pour vous assurer un service réactif, de qualité et continu.

Louvéa Metz est portée par la SAS Service pour l'autonomie "Bien chez soi", dont les statuts inscrivent la structure dans le champ de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS). Cela est pour nous une façon d'affirmer la poursuite d'une utilité sociale, la recherche d'un modèle économique viable, la mise en œuvre d'une gouvernance démocratique, et une rentabilité mise au service de la finalité sociale.

**Rendre votre quotidien plus agréable est la préoccupation de tous les instants des professionnel(le)s de Louvéa Metz.**

Ce livret d'accueil est pour vous. Il répondra à vos questions et vous aidera à mieux nous connaître. Nous restons à votre écoute par téléphone, dans nos locaux avec un espace dédié, ou encore à votre domicile si vous le souhaitez.



**Chloé REMY**

Responsable d'agence

Éducatrice spécialisée -  
Formée à la Communication Non  
Violente, à l'intelligence collective, à  
la gouvernance partagée



**Flora PIARD**

Responsable d'agence

Certificat d'aptitude aux fonctions de  
directeur d'établissement -  
Formation à la gouvernance  
partagée

**Louvéa Metz**

**Être là pour vous**





# **TABLE DES MATIÈRES**

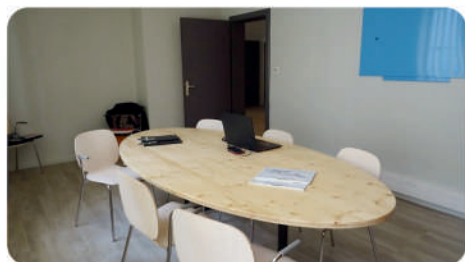


Notre agence et numéros utiles .....	<b>3</b>
La raison d'être de Louvéa Metz .....	<b>4</b>
L'équipe .....	<b>5</b>
Nos prestations .....	<b>7</b>
Louvéa Metz comment ça marche ? .....	<b>9</b>
Côté pratique .....	<b>11</b>
Tarifs et modalités de règlement .....	<b>12</b>
Aides financières et prises en charge .....	<b>13</b>
Nos partenaires .....	<b>15</b>
Vos devoirs envers Louvéa Metz .....	<b>16</b>
Mentions légales.....	<b>17</b>
Charte des droits et libertés de la personne accueillie .....	<b>19</b>
Annexe : fiche tarifaire	





# NOTRE AGENCE ET NUMEROS UTILES



## Agence Louvéa Metz



45 rue de Metz  
57130 Jouy-aux-Arches



contact@louvea-metz.fr



03 87 75 32 99

Permanence téléphonique du lundi au vendredi  
de 9h à 17h en continu



Accueil sur place le lundi de 10h à 12h et 14h à  
17h, le mercredi de 10h à 12h  
Sur rendez-vous le reste de la semaine

## En cas d'urgence



06 22 25 87 75

Pour les urgences qui impacteraient le bon  
déroulement des prestations planifiées,  
astreinte du lundi au vendredi de 7h à 9h et de  
17h à 21h, et le samedi et dimanche de 7h à 21h



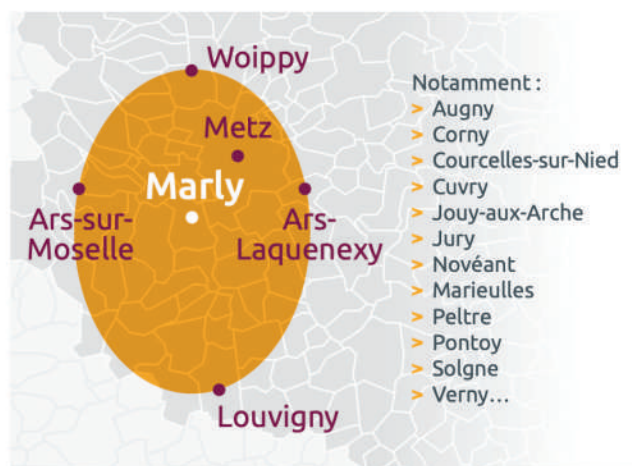
Pompiers : 18

SAMU : 15

SOS Maltraitance : 3977

## Notre zone d'intervention

Marly et dans un rayon de 20 km





# LA RAISON D'ÊTRE DE LOUVÉA METZ



**Prendre soin des personnes âgées, en situation de handicap, ou tout adulte vulnérable** (personne présentant une incapacité temporaire, accidentée, grossesse pathologique ...), **et leur permettre de rester à domicile aussi longtemps que possible dans de bonnes conditions, en maintenant, voire en développant leur autonomie, voilà notre raison d'être !**



Notre vision : **exercer notre mission en prenant soin et en facilitant la vie des professionnel(le)s qui s'en occupent, en respectant une écologie de l'action à l'échelle individuelle et environnementale.**

## Notre qualité de service

Louvéa Metz intervient chez vous sur Marly et dans un rayon de 20 km, en **mode prestataire : la structure est l'employeur**. Elle met à votre disposition ses propres professionnel(le)s et assume les responsabilités d'employeur.

À l'écoute attentive de vos besoins, nous mettons en œuvre votre projet de vie pour vous apporter une réponse sur mesure. Nous assurons nos prestations de service à domicile de manière ponctuelle ou régulière, et à destination de tous les particuliers.



**Vous êtes au centre de nos interventions.** À ce titre, vous avez le droit à :

- **Des prestations individualisées de qualité, respectant votre vie privée et votre intimité**
- **L'évaluation initiale de vos besoins et l'adaptation constante à leur évolution**
- **La sécurité et l'hygiène**
- **Un recrutement d'intervenant(e)s expérimenté(e)s et formé(e)s**
- **Au traitement de vos remarques, demandes et suggestions par les équipes et la mise en œuvre d'un enquête annuelle de satisfaction**



# L'EQUIPE



Afin de vous offrir les meilleures prestations possibles, Louvéa Metz est une **organisation collaborative fonctionnant en gouvernance partagée**. Notre structure est garante du sens et veut permettre aux professionnel(le)s d'exercer sereinement leur métier. Pour ce faire, nous donnons la main aux équipes de terrain sur les mécanismes de prise de décision, dans une logique de « c'est celui qui fait qui sait ».

Louvéa Metz veille à faciliter la vie des professionnel(le)s afin de les fidéliser : temps de trajet raisonné, CDI, formation, rémunération juste, horaires non coupés/temps plein, autonomie...

**Notre ambition, rendre le présent confortable à nos équipes et créer un futur inspirant pour chacun.**

Pour ce faire, Louvéa Metz est organisé en **équipes autonomes et responsables**, d'environ sept professionnel(le)s, qui interviennent sur une zone géographique délimitée, proche de leur domicile. Ils (elles) se réunissent une à deux fois par mois et assument des rôles chacun(e) leur tour sur des périodes définies (rôles planning, qualité, recrutement, animateur de réunion, parrain/marraine, animation partenaire).

Toutes les décisions prises par l'équipe sont alignées sur une préoccupation centrale connectée à la raison d'être, **être le (la) meilleur(e) intervenant(e) possible pour la personne accompagnée**.

Ainsi, le nombre d'intervenant(e)s auprès de nos bénéficiaires est réduit, les professionnel(le)s sont réellement impliqué(e)s et enthousiaste(s). Il existe une vraie relation humaine aidant/aidé qui permet de rendre la personne accompagnée la plus autonome possible.



Dans le cadre de notre **processus de recrutement**, chaque candidat(e) est reçu(e) physiquement par le coordinateur/facilitateur et un(e) intervenant(e). Cet entretien d'embauche permet de faire le point sur son parcours professionnel, sa qualification et ainsi apprécier ses motivations, compétences et aptitudes.

Lors de cet entretien, un échange autour d'une mise en situation a lieu, et permet de mesurer ses pratiques professionnelles, son expérience de terrain, ses savoir-faire et savoir-être.







## Coordinateur/facilitateur

D'horizons divers, il est là pour coordonner vos prestations. En lien direct avec les intervenants, il s'assure du respect de la raison d'être de Louvéa Metz, est garant du sens, et doit permettre aux professionnels d'exercer sereinement leur métier.



## Auxiliaire de vie

Diplômé d'Etat Auxiliaire de vie sociale (DEAS), Bac Pro Accompagnement Soins et Services à la Personne (ASSP), ou titulaire du Titre Professionnel Assistant(e) De Vie aux Familles (ADVf), il vous accompagnera dans vos gestes de la vie quotidienne.



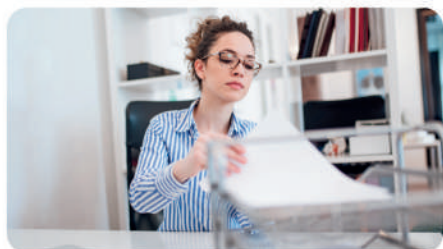
## Aide-ménager

Avec une expérience professionnelle à domicile et/ou sans diplôme, il facilite votre quotidien en entretenant votre logement.



## Livreur - chauffeur

Maîtrisant la méthode HACCP et titulaire du permis B, il vient vous livrer les repas et assure une veille sanitaire.



## L'équipe administrative

Elle a la responsabilité du fonctionnement de l'agence Louvéa Metz : accueil téléphonique, facturation, ou toute demande pour accéder à votre dossier.

# NOS PRESTATIONS



## Pour l'autonomie



### Aide à la personne

Quelle que soit votre situation, Louvéa Metz s'adapte à votre degré d'autonomie, pour tous les moments de la journée.

Chez Louvéa Metz **la volonté est de faire avec vous, dans le respect de vos rythmes de vie et de votre intimité !**

- **Au lever et au coucher**
- **À la toilette et à l'habillage**
- **Pour la prise des médicaments**



**Vous pouvez télécharger  
nos menus sur  
[www.louvea-metz.fr](http://www.louvea-metz.fr)**



## Pour les repas



### Portage de repas

**Bien manger, c'est l'affaire de tous !** Louvéa Metz vous propose tous les jours de la semaine, des repas cuisinés avec des produits frais et de saison, pour des menus complets, variés et équilibrés.

Vos repas sont livrés trois fois par semaine et sont constitués d'une entrée, d'un plat, d'un accompagnement, d'un fromage ou d'un produit laitier, et d'un dessert.

- **Livraison de repas à domicile**

Midi et soir , 7 j/7 et 365 jours par an  
Sans aucun engagement de durée ni de fréquence

- **Cuisine saine et gourmande**

Qualité et goût des produits sélectionnés  
Des portions copieuses

- **Large choix de menus**

Menus renouvelés chaque jour et chaque semaine

2 menus classiques au choix

1 potage du jour en option

1 menu traiteur pour les occasions spéciales

**Des "petit +" :** viennoiseries, pain, pâté lorrain, panier de fruit, œufs, presse

- **Régimes spécifiques**

Régime sans sucre ajouté et/ou sans sel ajouté, texture mixée

**Possibilité de présence et d'aide pour préparer et/ou prendre votre repas.**







## Pour le lieu de vie



### Entretien du domicile

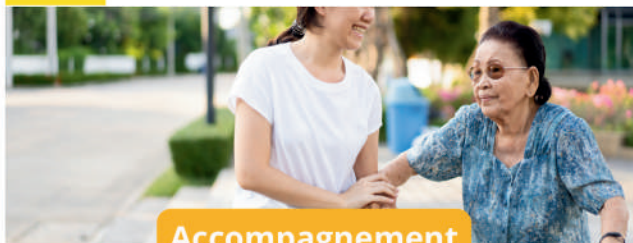
Pour entretenir votre domicile, nous nous adaptons à votre confort personnel, dans **le respect de vos habitudes et préférences.**

Notre rôle est d'être en soutien à vos côtés.

- Entretien du logement
- Entretien du linge et blanchisserie
- Bricolage et jardinage
- Assistance administrative



## Pour les déplacements



### Accompagnement

Besoin de vous déplacer ? Votre accompagnateur vous apporte une présence bienveillante et sécurisante. Il vient vous chercher à votre domicile, et vous **accompagne à l'extérieur au bras ou en voiture** pour :

- Faire vos courses
- Une promenade
- Vos activités de loisirs
- Un rendez-vous



## Pour la sécurité



### Téléassistance

Bien vivre et bien vieillir en sécurité partout...

À travers un large choix de services, nous vous aidons à **rester en sécurité chez vous.**

- Téléassistance classique
- Détecteur de chute
- Géolocalisation
- Installation de boîte à clés sécurisée



# LOUVÉA METZ COMMENT

## ÇA MARCHE ?

1.

Après un **premier contact téléphonique ou mail** avec Louvéa Metz, nous pouvons vous proposer une **rencontre à votre domicile ou à notre agence** pour évaluer vos besoins.

En fonction des choix opérés dans nos prestations, **un devis et un contrat personnalisés** vous sont remis, précisant les horaires, les missions confiées et le coût des prestations. Vous choisissez la périodicité et la durée des interventions. Nous vous laissons à cette occasion ce livret d'accueil.

2.

Vous venez de renvoyer votre contrat signé, que va t-il se passer ?

En **mode prestataire, vous n'avez aucune formalité administrative à accomplir**, car nous sommes l'employeur de l'intervenant(e).

3.

Nous **venons à votre domicile avec un membre de l'équipe autonome** pour échanger sur vos attentes et vos habitudes de vie lors des prestations.

4.

Lors de la **première prestation**, vous faites connaissance avec votre intervenant(e).

L'intervenant(e) porte, de façon visible, une blouse marquée Louvéa et dispose d'une carte professionnelle avec son nom et celui de la structure.

Il (elle) met en place le **classeur de transmissions** (version papier ou informatique). Son rôle est de faciliter la communication entre vous, les professionnel(le)s de l'équipe autonome, et si besoin les autres professionnel(le)s qui interviennent chez vous.

5.

Tout au long de notre collaboration, nous sommes **attentifs à vos besoins pour faire évoluer les prestations**.





6.

En cas d'absence (congrés payés, maladie..) ou de retard de l'intervenant(e), vous en êtes informé par Louvéa Metz ou l'intervenant(e) lui-même dans les plus brefs délais.

Louvéa Metz met tout en œuvre pour vous proposer son **remplacement** :

- Par une personne que vous connaissez déjà
- Par un autre membre de l'équipe formé et qualifié, à qui les modalités d'intervention ont été précisées au préalable par le responsable
- Par le responsable lui-même

Si vous relevez d'une prise en charge APA (GIR 1 à 4), nous sommes dans l'obligation de vous proposer un remplacement pour les actes essentiels de la vie quotidienne.

Pour les prestations d'aide-ménagère, selon vos disponibilités, vous pourrez demander que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.



### Le saviez-vous?



Afin de co-construire votre **projet de vie**, si vous le souhaitez, nous pourrions vous aider à réunir vos proches (famille, amis, voisins, professionnels de santé...), pour organiser ensemble une **conférence familiale**. Le professionnel qui coordonne cette conférence vous permet de **construire, avec les personnes qui comptent pour vous, un plan d'action face à vos problèmes du quotidien, et à vos besoins non couverts**.

Ainsi, ce projet de vie pourra être un réel outil de coordination au service de votre indépendance et de votre qualité de vie, en s'appuyant sur les dispositifs existants (plan d'aide, notification MDPH...) ou en les déployant si nécessaire. **Notre objectif est de développer le maintien à domicile dans une logique d'innovation et de créativité, où la dépendance n'empêche pas d'être dans la vie.**



# CÔTÉ PRATIQUE



## La tenue professionnelle



Elle est remise à l'intervenant(e) par Louvéa Metz.

## Les gants



Ils sont un outil de base pour l'intervenant(e). La fourniture est assurée par Louvéa Metz.

## Les masques chirurgicaux et le gel hydro-alcoolique



Pour une meilleure hygiène, Louvéa Metz remet à tout(e) intervenant(e) un flacon de gel désinfectant et une boîte de masques chirurgicaux.

## Le contrôle des présences



La télégestion permet un pointage horaire par l'intervenant(e) en début et fin de prestation au moyen de son téléphone portable professionnel.

Elle permet un suivi rigoureux des horaires effectués : un relevé journalier des heures réalisées est conservé et consultable dans nos bureaux.

## Vos clés



Vous les confiez au coordinateur contre décharge écrite signée des 2 parties. Les clés sont conservées à notre bureau dans une armoire forte sous notre responsabilité. Lorsqu'un(e) intervenant(e) les emprunte ou les rapporte, il (elle) doit signer le registre « remise de clés » en indiquant son nom, la date et le mouvement effectué. Le porte-clé est identifié en fonction de votre numéro de bénéficiaire.

Si Louvéa Metz intervient plus d'une fois par semaine à votre domicile, la gestion des clés devient compliquée pour nos intervenant(e)s. Les bénéficiaires sont tenus de mettre en place une boîte à clés, permettant à tous les intervenant(e)s d'accéder au domicile avec une seule et même clé.







# TARIFS, MODALITÉS DE RÈGLEMENT



Nos **tarifs** sont transmis lors de votre contact avec Louvéa Metz sur simple demande et annexés à ce livret d'accueil. Si vous ne bénéficiez pas de plan d'aide, la TVA peut varier. Nous faisons des devis personnalisés.

Vous recevez une **facture mensuelle** la première semaine du mois suivant les interventions, payable à réception.

Modes de paiement acceptés : prélèvement, virement, chèque, CESU préfinancé.

Il n'y a pas de frais de dossier. Nous avons opté pour la **dématérialisation**, mais sur simple demande, nous pouvons vous transmettre vos documents en format papier.



L'ensemble de nos services à la personne, selon la législation en vigueur, est **déductible de l'impôt sur le revenu à hauteur de 50 %**. Nous vous transmettons chaque année une **attestation fiscale** pour les prestations réalisées l'année précédente.

Le crédit d'impôt est égal à 50% des dépenses effectivement supportées, retenues dans une limite annuelle de 12 000 euros, éventuellement majorée.

Tous les particuliers, imposables ou non, ont droit au **Service Avance immédiate** mis en place par l'URSSAF et la Direction Générales des Finances Publiques, dans la mesure où ceux-ci remplissent les critères d'éligibilité. Le montant du crédit d'impôt auquel vous avez droit est alors déduit de la somme due lors de chaque facturation. Il s'agit d'un **service gratuit, non-obligatoire** et dématérialisé. Toutefois ce service n'est pas encore disponible pour les bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie ou de la Prestation de Compensation du Handicap.

Nous mettons à votre disposition un **dépliant spécifique** pour vous renseigner sur les conditions d'accès et d'utilisation du service, ainsi que son fonctionnement général.

Pour plus d'informations sur les plafonds de crédit d'impôt vous pouvez consulter cette page : <https://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/emploi-domicile>. En cas de question, Louvéa Metz reste votre interlocuteur.

50 % de  
réduction  
ou de crédit  
d'impôt



# AIDES FINANCIÈRES ET PRISES EN CHARGE



## Le conventionnement CARSAT, CNRACL, MGEN, RSI



Une aide est possible pour les retraités du régime général et de diverses caisses de retraite qui ne sont pas en situation de perte d'autonomie (GIR 5 et 6).

La prise en charge se fait en fonction des ressources.

## La Prestation de Compensation du Handicap - PCH



La PCH est versée par le Conseil Départemental. Elle permet de prendre en compte l'ensemble des besoins de la personne en situation de handicap, âgée de 20 à 60 ans.

La MDPH 57 est joignable au :  
03 87 21 83 00 - [mdph@moselle.fr](mailto:mdph@moselle.fr)

## L'Allocation Personnalisée d'Autonomie - APA

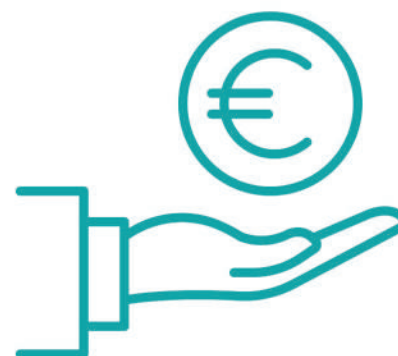


L'APA est financée par le Conseil Départemental, pour les personnes de plus de 60 ans, en perte d'autonomie (GIR 1 à 4).

L'APA peut également être délivrée en urgence en cas de sortie d'hospitalisation pour les personnes qui ne bénéficiaient pas de l'APA auparavant.

La cellule APA est joignable au :  
03 87 56 31 31 - [celluleapa@moselle.fr](mailto:celluleapa@moselle.fr)

Les demandes peuvent se faire en ligne.





## L'Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation

ARDH



L'ARDH est une aide temporaire, d'une durée maximale de 3 mois, pour faciliter votre retour à domicile.

Elle vous permet de bénéficier de différents services pour vous accompagner durant votre rétablissement : aide à domicile, livraison des courses, portage de repas, installation d'une téléassistance, aides techniques...

La demande doit être adressée dans la mesure du possible avant votre sortie d'hospitalisation. Elle est directement réalisée par le service social de l'hôpital.

## Le Chèque Emploi Service Universel préfinancé

CESU



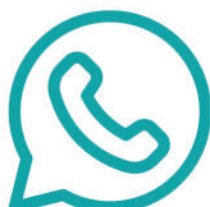
Le CESU est délivré par les assurances, mutuelles, employeurs, Conseil Départemental ou tout autre organisme co-financeur. Il sert à payer un prestataire de services à la personne.

Nous sommes également référencés chez Domiserve pour les dispositifs : « Aide à domicile momentanée » et « Sortir plus », réservés à tout retraité Agirc Arrco de plus de 75 ans.

## Autres financements mutuelles, assurances...



Rapprochez-vous de votre mutuelle ou assurance pour savoir si une prise en charge est possible.



**CONTACTEZ-NOUS POUR  
VOUS ACCOMPAGNER  
DANS CES DÉMARCHES  
ADMINISTRATIVES !**



# NOS PARTENAIRES





# VOS DEVOIRS ENVERS LOUVÉA METZ



## Le respect de l'hygiène et de la sécurité

Vous devez maintenir votre domicile, lieu de travail de nos professionnel(le)s, dans des conditions normales d'hygiène et de sécurité.

Vous devez fournir à la personne intervenant à votre domicile un matériel en état de fonctionnement et ne présentant aucun danger pour le bon déroulement de la prestation.

Vous devez laisser l'accès à votre domicile au coordinateur ou tout autre structure habilitée, afin d'effectuer les contrôles du respect de ces conditions d'hygiène et de sécurité.



## Le respect du contrat

Nos prestations sont réalisées suite à la signature d'un contrat et des Conditions Générales de Vente annexées.

La signature du contrat vaut acceptation et respect du contrat, des Conditions Générales de Vente, des missions confiées à l'intervenant(e) à votre domicile et fixées lors de l'évaluation des besoins, ainsi que des tarifs.

Nous vous invitons à les lire attentivement et à en respecter tous les termes.

## Le respect des personnes

La prestation doit être réalisée dans le cadre d'une relation mutuelle de respect entre le bénéficiaire et l'intervenant(e).

A ce titre, vous devez :

- Fournir le matériel
- Fournir des produits d'entretien
- Laisser l'accès aux toilettes et à l'eau potable pour notre intervenant(e)
- Ne pas fumer en présence de l'intervenant(e)



# MENTIONS LEGALES



## La personne de confiance

Selon l'article L 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, toute personne bénéficiant de nos services a la possibilité de désigner une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche, ou même son médecin traitant. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et co-signée par la personne désignée. Elle est révocable à tout moment.

La personne de confiance est consultée dans le cas où la personne accompagnée serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne.

Si la personne accompagnée le souhaite, la personne de confiance l'accompagne également dans ses démarches et assiste aux entretiens afin de l'aider dans ses décisions.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire concernant les démarches administratives relatives à la personne de confiance.



## Responsabilité civile

Louvéa Metz est responsable des dommages que les intervenants pourraient causer dans le cadre de l'exercice de leur fonction.

Nous avons souscrit, à ce titre, un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle auprès de Générali couvrant l'ensemble de nos prestations.

En cas de déplacement avec son propre véhicule avec un accompagnant de Louvéa Metz, le bénéficiaire est tenu d'en informer son assurance, de souscrire les garanties nécessaires et d'en donner copie à l'agence.

## Protection des données personnelles

Louvéa Metz s'engage à ce que le traitement des données personnelles, effectué dans le cadre de nos activités soit conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi informatique et libertés.

Nos Conditions Générales de Vente détaillent les conditions de recueil et de traitement des données, vos droits d'accès, de rectification et d'opposition.

L'ensemble des professionnels s'engage à respecter la discrétion la plus stricte concernant les informations auxquelles ils auront accès dans le cadre de leur fonction. Ils peuvent également être soumis au secret professionnel.





## Recours possibles en cas de litige

Article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles : « Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le président du Conseil Départemental. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État ».

L'arrêté du 26/09/2022 nomme les personnes qualifiées suivantes, pour le territoire de Metz :

### **Madame Marie-Thérèse PUTZ et Monsieur Daniel FLAGEUL**

Ces personnes sont joignables par courrier à Dispositif "personnes qualifiées" - 28/30 avenue André Malraux - 57046 Metz Cedex 1 ou par téléphone au 03 87 56 30 30 en demandant au standard le service de la personne qualifiée.

En cas de litige de droit de la consommation, vous pouvez consulter :  
<https://signal.conso.gouv.fr/>



Le défenseur des droits au 09 69 39 00 00 ou sur [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

---

N° d'agrément SAP 922047451 délivré par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS)

DDETS - Cité Administrative - CS 81049 - 1, rue du Chanoine Collin - 57036 Metz Cedex 01  
Tél : 03 87 56 54 00

N° d'autorisation 2022-DS-001983 délivrée le 10 janvier 2023 par le Conseil Départemental de Moselle - Direction de la Solidarité - Service des établissements sociaux

Département de la Moselle - 1, rue du Pont Moreau - C S11096 - 57036 Metz Cedex 1  
Tél : 03 87 37 57 57

SAS Service pour l'autonomie "Bien chez soi" - SAS au capital de 8 000 € - N° FINESS : 570030544 - N° SIRET : 922 047 451 00013 - RCS de Metz 922 047 451 - Code APE : Aide à domicile (8810A) - N° TVA intracommunautaire : FR 58922047451 - Siège social : 39 Les Hameaux du Bois - 57155 Marly - Établissement : 45 rue de Metz - 57130 Jouy-aux-Arches  
Tél : 03 87 75 32 99 - [contact@louvea-metz.fr](mailto:contact@louvea-metz.fr) - [www.louvea-metz.fr](http://www.louvea-metz.fr)





# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE



Ce document accessible à tous a été transcrit avec la méthode  
Facile à Lire et à Comprendre



## Article 1 : Non-discrimination

Tout le monde doit être traité de la même façon quels que soient :

- sa couleur de peau
- son pays d'origine
- son âge
- son sexe
- ce qu'il pense
- son handicap



## Article 3 : Droit à l'information

Vous avez le droit d'être informé de façon simple et adaptée.

Vous recevrez le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement.

Vous avez le droit de consulter votre dossier personnel à tout moment.



## Article 2 : Droit à un accompagnement adapté

L'accompagnement c'est être aidé dans tous vos projets.

Vous avez le droit à un accompagnement adapté à vos besoins et à vos souhaits.

L'accompagnement est fait pour vous et avec vous.



## Article 4 : Droit de choisir

Vous avez le droit de donner votre avis sur ce que vous voulez faire.

Vous participez à votre projet de vie.

Vous devez être d'accord avec votre projet avant de le signer.



## Article 5 : Droit au changement

Vous avez le droit de changer d'avis sur votre projet.

Vous avez le droit de refuser des activités, des aides, des soins.





## Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

Vous avez le droit de voir votre famille si vous le souhaitez.

Vous avez le droit de téléphoner ou écrire à votre famille.

Vous pouvez inviter vos proches à participer à votre accompagnement.



## Article 7 : Droit à la protection

Les informations vous concernant sont confidentielles, cela veut dire que nous n'en parlons pas avec tout le monde.

L'établissement fait attention à votre santé et votre sécurité.



## Article 8 : Droit à l'autonomie

Nous vous accompagnons pour devenir plus autonome.

- à l'aide de votre projet individualisé
- lors de sorties extérieures
- en vous laissant faire seul quand cela est possible



## Article 9 : Droit à la prévention et au soutien

Votre accompagnement doit vous permettre de vous sentir bien.

Le service peut vous aider à contacter vos proches, votre représentant légal pour participer à votre accompagnement.

En fin de vie, vous avez le droit d'être accompagné selon vos choix et vos croyances.



## Article 10 : Droits civiques

Vous avez le droit d'être aidé pour connaître et comprendre vos droits dans la société.

Par exemple, le droit de vote.



## Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Vous avez le droit de pratiquer votre religion, dans le respect de chacun.



## Article 12 : Droit à la dignité et à l'intimité

Le service doit respecter votre dignité et votre intimité.

Dignité veut dire respecter qui vous êtes.

Intimité veut dire que c'est votre vie privée.





Téléphone  
**03 87 75 32 99**



Site internet  
**[www.louvea-metz.fr](http://www.louvea-metz.fr)**



E-mail  
**[contact@louvea-metz.fr](mailto:contact@louvea-metz.fr)**



Adresse  
**45, rue de Metz  
57130 Jouy-aux-Arches**

