





# Table des matières

- 4 | Edito
- 6 | Références légales et réglementaires
- 7 | Identification et coordonnées du service
- 8 | Mode d'intervention et missions
- 9 | Mise en place de l'accompagnement
- 10 | Tarifs des prestations et facturation
- 11 | Fonctionnement du service
- 15 | Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- 18 | Règlement de fonctionnement



## *Mot d'accueil des fondateurs et gestionnaires*

# Edito

---

Notre service existe depuis 2008 et nous sommes fiers d'avoir su préserver les valeurs qui sont les nôtres depuis la création de mima et que reflète notre logo : apporter du soleil et un sourire aux personnes accompagnées et parce que votre quotidien est aussi le nôtre, nos équipes s'efforcent chaque jour de vous satisfaire, pour vous permettre de vivre mieux en restant chez vous.

Au quotidien, nous mettons tout en œuvre pour vous offrir un accueil chaleureux et une prise en charge personnalisée, grâce à des intervenants que nous sélectionnons pour leur savoir-faire et leurs qualités humaines.

Par cet éditto, nous mettons également en lumière nos encadrants, nos équipes administratives et notre pôle qualité, qui assurent une coordination et un suivi des dossiers. Ce sont eux également qui vous accueillent lors de vos appels téléphoniques et/ou passages dans nos agences. Enfin, nous tenons à vous remercier pour votre confiance et souhaitons de tout cœur que nos services vous satisfassent. Ce livret d'accueil a pour objectif de vous expliquer notre mode de fonctionnement. Nos équipes restent bien entendu à votre disposition pour répondre à vos questions.

Bien à vous,

Isabelle TOLEDO  
Stéphane TOLEDO  
Carole ROUCHER-SARRAZIN

Loisir et  
compagnie



Aide au lever  
et au coucher



Entretien  
de la maison



Aide à la  
toilette



Aide aux actes de la  
vie quotidienne



Aide au repas



Aide aux courses



Accompagnement

Notre service existe  
depuis 2008 et nous  
sommes fiers d'avoir su  
préserver les valeurs qui  
sont les nôtres depuis la  
création de mima.

**mima**

AIDE ET MAINTIEN À DOMICILE



# Références légales et réglementaires

---

« Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil » (article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles).

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant le cadre de l'action sociale et médico-sociale établi par la loi du 30 juin 1975 a refondu en profondeur les institutions sociales et médico-sociales, notamment le livret d'accueil.

La circulaire DGAS/SD 5 n° 2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil précise, à titre indicatif, la nature des renseignements qui pourraient utilement figurer dans le livret d'accueil.

« Le gestionnaire remet, lors de la signature du contrat, un livret d'accueil dans les conditions prévues à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, sous forme papier à chaque personne accompagnée ou à son représentant légal (décret n°2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le CASF) ».

# Identification et coordonnées

---

mima est une structure privée d'aide et de maintien à domicile  
réputée autorisée sous le numéro SAP500510359

SAD aide (décret n°2023-608 du 13 juillet 2023)

contact@mimaservices.fr

www.mimaservices.fr

## *Nos agences dans le Rhône et l'Isère*

### **Agence d'Oullins-Pierre-Bénite**

5 rue Orsel, 69600 OULLINS-PIERRE-BENITE  
du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h  
☎ 04 78 50 96 45 (accueil téléphonique 7j/7)

### **Agence de Sainte-Foy-lès-Lyon**

8 rue du Vingtain, 69110 Ste Foy-lès-Lyon  
du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h  
☎ 04 78 50 96 45 (accueil téléphonique 7j/7)

### **Agence de Brignais**

9 rue Janicu, 69530 Brignais  
du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h  
☎ 04 78 50 96 45 (accueil téléphonique 7j/7)

### **Agence de Beaurepaire**

20 place Yves Pagneux, 38270 Beaurepaire  
du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h  
☎ 04 74 87 84 04 (accueil téléphonique 7j/7)

*Au quotidien*

# Mode d'intervention et missions



Missions et  
savoir-faire de  
l'aide à domicile

Satisfaire

Respecter

Partager

Sourire

Être vigilant

Savoir donner  
l'alerte

Intervenir de façon  
adaptée

Comprendre et  
répondre aux  
besoins

**Notre valeur fondamentale :  
un maintien à domicile de qualité.**

Mima intervient en mode prestataire

Le service est l'employeur des intervenants et gère leurs contrats de travail en totalité.

Les intervenants sont recrutés pour leurs motivations,

leurs compétences, leur honnêteté (demande de références et extrait de casier judiciaire bulletin n°3) et formés afin de perfectionner leurs compétences.

La personne accompagnée signe un contrat de prestations de services avec mima et reçoit chaque mois une facture à acquitter.

Missions et valeurs de mima

Conformément au cahier des charges national des SAAD (Décret n°2016-502 du 22 avril 2016 modifiant le CASF – annexe 3-0), l'aide et le maintien à domicile se définissent par « ...des interventions liées au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien et au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage, notamment par des aides à la mobilité, effectuées auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé, de son handicap, de sa situation familiale ou de difficultés temporaires, à son domicile ou à partir de son domicile. »

# Mise en place de l'accompagnement

Les données concernant la personne accompagnée peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

La personne accompagnée peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au recueil et au traitement de données nominatives la concernant dans les conditions fixées par la même loi.

La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur et des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne.

## Les étapes de la prise en charge

1

Evaluation globale et individualisée de la demande et des besoins à domicile ou sur le lieu d'accueil (par téléphone en cas d'urgence)

2

Recueil des coordonnées de la personne de confiance et de la possibilité de rédiger des directives anticipées

3

Etude de faisabilité du plan d'aide en fonction de la demande de la personne accompagnée et des ressources du service

4

Elaboration systématique d'un devis gratuit et personnalisé

5

Explication des aides auxquelles peut prétendre la personne accompagnée (APA, PCH, CARSAT...) et des démarches à effectuer

6

Proposition d'un projet individualisé d'aide et d'accompagnement

7

Après acceptation du devis par la personne accompagnée ou son représentant légal, conclusion et signature du contrat avec remise du livret d'accueil

8

Planification des interventions en respectant les horaires et le contenu de la prestation définis préalablement

9

Présentation systématique des intervenants à la personne accompagnée par l'assistant qualité ou par l'encadrant pour s'assurer et évaluer la bonne compréhension du protocole d'intervention et les besoins spécifiques de la personne accompagnée (sauf cas d'urgence)

10

Mise en place de moyens de liaisons (classeur au domicile, intervenants associés à l'évolution de l'intervention par la remontée d'informations aux encadrants)

11

Suivi et réajustement des prestations afin de réactualiser l'intervention si nécessaire

## Prestations

# Tarifs et facturation

---

Le prix des prestations de service, les conventionnements en cours et les avantages fiscaux en vigueur figurent en annexe au livret d'accueil sur le document nommé « Conventionnements et tarifs des prestations ».

La facturation est établie sur la base des données issues du dispositif de télégestion (ou des feuilles de présence mensuelles signées). Elle est effectuée le 5 du mois suivant et payable prioritairement par prélèvement (par virement ou chèque).

Si la personne bénéficie d'une prise en charge financière des heures d'aide à domicile, en cas d'interruption de la prise en charge par l'organisme financeur, les heures effectuées dans l'intervalle de l'acceptation du renouvellement, sont facturées à la charge de la personne accompagnée au taux plein en vigueur.

En cas de rejet de l'organisme financeur d'une première demande ou d'un renouvellement, les heures effectuées sont facturées à la personne accompagnée au taux plein en vigueur.

Une attestation fiscale annuelle est fournie conformément à la législation en vigueur.

Lorsque l'intervenant à domicile utilise son véhicule personnel dans le cadre de sa mission (courses, accompagnement rendez-vous, loisirs...), il est indemnisé par le service et les kms sont refacturés à la personne accompagnée.



# Fonctionnement du service

---

Le service s'appuie sur les 7 droits fondamentaux des usagers suivants (Article L311-3 du CASF) :

1. Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité
2. Libre choix entre les prestations domicile/établissement
3. Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
4. Confidentialité des données concernant l'utilisateur
5. Accès à l'information
6. Information sur les droits fondamentaux et les voies de recours
7. Participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement

Par l'existence et l'utilisation des 7 outils suivants :

1. Le livret d'accueil
2. La charte des droits et libertés de la personne accueillie
3. Le document individuel de prise en charge
4. La personne qualifiée
5. Le règlement de fonctionnement du service
6. La participation des usagers
7. Le projet de service

La loi ASV (Adaptation de la Société au Vieillessement) du 22 avril 2016 préconise la désignation d'une personne de confiance par la personne accueillie qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire au fonctionnement du service.

Le service assure une continuité des interventions 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Le service peut se voir confier les clés du domicile de la personne accompagnée ; il s'assure de la sécurité et de la confidentialité des jeux remis en nombre suffisant pour la faisabilité de la prise en charge.

Les plannings sont élaborés en fonction des besoins et des demandes des personnes accompagnées. Ils tiennent compte des obligations légales du code du travail et de la convention collective pour les salariés.

Les plannings sont élaborés de manière à prévoir le temps nécessaire au déplacement de l'intervenant entre chaque domicile. Ce temps de déplacement n'est pas décompté du temps d'intervention. Les plannings peuvent être modifiés pour, entre autres, les raisons suivantes : absences et congés d'un intervenant, temps de formation, temps de réunion, évolution des prises en charge, accueil ou départ de personnes aidées, conditions climatiques...

Le service utilise la télégestion pour pointer les heures d'arrivée et de départ des intervenants. Ce système est gratuit pour la personne accompagnée.

Le service s'engage à proposer un remplacement en cas d'absence de l'intervenant prévu et à fournir les informations indispensables garantissant une qualité de service identique, puisque mima propose un service rendu par une équipe et non par un seul intervenant.

Un pôle qualité assure les présentations systématiques des intervenants aux personnes accompagnées, et assure des visites de suivi afin d'évaluer et d'adapter les évolutions des prises en charge. A sa propre initiative ou à la demande de la personne accompagnée ou de son entourage, il contrôle à domicile la qualité du service apporté. Il peut également préconiser des adaptations du domicile.

Chaque année, le service met à disposition de tous les usagers, une enquête de satisfaction qui leur permet de s'exprimer.

Le service recueille, analyse, traite et archive les réclamations faites par téléphone, courrier, courriel...

En cas de conflit non résolu avec la structure, la personne accompagnée peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur la liste prévue à l'article L-311-5 du CASF.

L'ensemble des salariés de mima est couvert par une assurance responsabilité civile, qui couvre les conséquences pécuniaires du fait de dommages corporels ou matériels causés à des tiers à l'occasion de l'exercice des activités telles que décrites dans les statuts de mima.

Dans le cadre des dispositifs mis en place pour promouvoir la bientraitance et prévenir la maltraitance, le service diffuse le numéro ALLO MALTRAITANCE : 3133 à la personne accompagnée et à ses équipes.

En cas d'incident climatique, le service est le relais pour les procédures de veille et d'alerte.



# Information

## Consentement et Identité Nationale de Santé (INS)

### Qu'est-ce que l'INS ?

L'INS est une identité de référence, partagée par tous les acteurs de santé, permettant un référencement fiable des données de santé. Elle comporte 5 traits et un matricule unique pour chaque patient (là où le numéro de sécurité sociale est généralement partagé entre plusieurs membres d'une famille).

**RÈGLEMENTAIRE**  
Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, toute donnée de santé doit être référencée avec l'INS.

1. Nom de naissance

2. Prénom(s) de naissance

3. Date de naissance

4. Sexe

5. Code lieu de naissance

N° matricule INS

### Pas de doute possible

L'INS permet d'améliorer la qualité et la sécurité des soins en limitant le risque de doublons (deux dossiers pour un même patient) et de collisions (deux patients dans le même dossier), pouvant parfois être à l'origine d'événements indésirables grave

# Présentez votre pièce d'identité

Afin de valider votre INS, les professionnels qui vous prennent en charge vous demanderont votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour)



Vous souhaitez en savoir plus sur l'INS ?  
Consultez la Foire Aux Questions usagers  
sur le site de l'Agence du Numérique en Santé.

.....  
[esante.gouv.fr](http://esante.gouv.fr)

## Formulaire de recueil de consentement :

A la signature du contrat de prestations, il vise à matérialiser par écrit le consentement au traitement des données de santé.

## Gestion de l'identité numérique de santé :

l'Identifiant National de Santé (INS) garantit la sécurité de l'identité numérique de santé.

## Droit d'accès ou de modification des données :

contacter le référent d'identitovigilance de mima par mail [contact@mimaservices.fr](mailto:contact@mimaservices.fr) ou par courrier au 5 rue Orsel 69600 OULLINS-PIERRE-BENITE.

# Charte des droits et libertés de la personne accueillie



Arrêté du 8 septembre 2003, mentionnée à l'article L311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles

## Article 1 | 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 d'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 juridique ainsi que des décisions d'orientations :

1 | la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2 | le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;

3 | le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médicaux-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 renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expressions ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientations, 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 famille 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 à 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 ses 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 les 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 des 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.

Or 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.

# Règlement de fonctionnement

## Dispositions préliminaires générales

Le présent règlement a pour objet de fixer les règles de fonctionnement du service mima en rappelant les obligations, les droits et les garanties applicables aux intervenants à domicile et aux personnes accompagnées.

Les prestations délivrées par les intervenants à domicile sont destinées à favoriser le maintien des personnes accompagnées dans leur cadre de vie habituel et ce, dans les meilleures conditions possibles.



## Prestations de l'intervenant

L'intervenant à domicile sera amené à effectuer les aides aux actes de la vie quotidienne définis lors de l'élaboration du projet individualisé d'aide et d'accompagnement tels que :

- Nettoyage et entretien du logement et de ses accès à l'exception de gros travaux
- Vitres (n'excédant pas 2.50 m)
- Literie
- Préparation des repas
- Aide à la prise des repas
- Vérification des dates limites de consommation des produits dans les réfrigérateurs et les placards
- Vaisselle
- Aide aux courses
- Réalisation et/ou aide au lavage du linge, portage à la laverie
- Repassage
- Aide à l'hygiène corporelle à l'exception des soins qui relèvent de la compétence d'autres professionnels (infirmiers, aides-soignants, pédicures...)
- Aide aux transferts
- Aide à l'habillage/déshabillage
- Surveillance de la prise du traitement préparé par la famille ou l'infirmier
- Surveillance de l'état général de la personne accompagnée
- Aide au maintien du lien social (soutien moral, stimulation des relations sociales, accompagnement dans les activités de loisirs et de la vie sociale)
- Accompagnement à l'extérieur
- Petite assistance administrative ponctuelle. Avertir obligatoirement le responsable d'agence
- Compagnie, présence en remplacement du proche aidant

Le gros nettoyage tel que : lessivage des murs, nettoyage des caves, des greniers, des garages, des volets, des lustres, lavage à la main des grosses pièces de linge, cirage des parquets, entretien des cuivres et argenterie, ne fait pas partie des missions de l'intervenant à domicile.

Pour la literie, le retournement des matelas peut être demandé 2 fois par an (été, hiver).

Il est demandé qu'une aide soit apportée par la personne accompagnée ou un membre de son entourage.

## Obligations de l'intervenant

### L'intervenant à domicile devra :

- Témoigner à la personne accompagnée, bienveillance et compréhension
  - Respecter le planning et les horaires qui lui ont été transmis par son responsable
    - Se conformer au règlement intérieur du service mima
  - Se présenter dans une tenue correcte
  - Observer strictement l'obligation de neutralité religieuse, politique et syndicale
  - Faire preuve de la plus grande discrétion professionnelle sur les informations qu'il peut détenir de par ses missions
  - Respecter l'hygiène et la sécurité du bénéficiaire
  - Respecter les consignes dictées par son responsable
  - En cas de non réponse au domicile d'une personne accompagnée qui n'a pas prévenu de son absence, informer le gestionnaire qui, après avoir tenté de joindre les personnes identifiées en tant que « personne à prévenir en cas d'urgence » et cela sans succès, alertera les services d'urgence (pompiers)
  - Informer ses responsables s'il présente des symptômes (Toux, fièvre...) et porter un masque chirurgical fourni par le service
- L'intervenant à domicile ne devra pas :**
- Utiliser la carte bancaire de l'usager, ni accepter les codes secrets
  - Accepter de l'argent sans remplir la « feuille de courses » prévue à cet effet
  - Accepter de donations en valeur ou en espèces
  - Accepter les clés de la personne accompagnée sans en avertir immédiatement son responsable
  - Fumer chez les bénéficiaires ou prendre des pauses à cet effet
  - Se présenter au domicile de la personne accompagnée avec une personne étrangère au service
  - Utiliser son téléphone ou smartphone durant l'intervention, sauf appel du service et télégestion
  - Prendre des photos du domicile et/ou de la personne accompagnée (sauf autorisation de son responsable)
  - Préparer un traitement prescrit médicalement
  - Couper les ongles
  - Accepter d'intervenir chez la personne accompagnée hors du cadre fixé par le contrat de prestations signé avec mima
  - Modifier les horaires d'intervention sans avoir l'accord de son responsable, même si la personne accompagnée est à l'initiative de cette demande
  - Donner ses coordonnées personnelles téléphoniques à la personne accompagnée

# Règlement de fonctionnement

## Droits et garanties de la personne accompagnée

### La personne accompagnée a le droit :

- Au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité
- Au respect du culte religieux
- A une prise en charge individuelle de qualité :
  1. Favorisant son autonomie
  2. Adaptée à son âge
  3. Respectant son consentement

- A la confidentialité des informations le concernant
- A l'accès à toute information relative à sa prise en charge
- A une information sur ses droits et aux recours possibles dans le cadre de la prestation
- A une participation directe à la conception et à la mise en oeuvre de son projet de vie dans le cadre du contrat individuel de prise en charge

## Obligations de la personne accompagnée

### La personne accompagnée devra :

- Permettre l'accès à son domicile, mettre à disposition le matériel adapté et en bon état de fonctionnement afin de prévenir les risques pour l'intervenant
- Fournir les produits utiles à l'accomplissement des tâches demandées, notamment les protections nécessaires (gants à usage unique pour les aides à l'hygiène corporelle)
- S'abstenir de toutes violences physiques,

verbales ou de quelque nature que ce soit à l'égard de l'intervenant. Dans le cas contraire, des poursuites judiciaires pourront être envisagées à son encontre

- Régler mensuellement ses factures. Il est interdit de verser à l'intervenant une quelconque rémunération ou gratification
- Respecter un délai de prévenance de 15 jours en cas d'absence prévue. Si ce délai n'est pas respecté, l'intervention sera facturée à taux plein sans participation de l'organisme financeur. Il en sera de même en cas d'absence non justifiée ou de refus de recevoir l'intervenant

- Eviter de faire supporter à l'intervenant un tabagisme passif nuisible pour la santé
- Veiller, en cas de présence d'animaux domestiques, à ce qu'il n'y ait aucun risque pour l'intervenant et prendre les dispositions nécessaires pour une prestation dans de bonnes conditions
- Signaler obligatoirement au gestionnaire l'utilisation de caméras à son domicile
- Signaler au gestionnaire si elle présente des symptômes (fièvre, toux...) et porter un masque dans la mesure du possible lors des interventions
- En cas de déclenchement d'alerte canicule, mettre à disposition des intervenants de l'eau potable

### La personne accompagnée ne devra pas :

- Retenir l'intervenant au-delà de l'horaire fixé
- Demander à l'intervenant des travaux plus importants que ceux lui incombant par le présent règlement et restera respectueuse de sa personne et de son travail
- Divulguer ses coordonnées ou code de carte bancaire, ne faire aucune donation en valeur ou en espèces
- Réclamer les coordonnées personnelles téléphoniques de l'intervenant
- Confier le chèque du règlement de la facture du gestionnaire à l'intervenant
- Confier de l'argent ou un chèque pour le paiement des courses à l'intervenant sans respecter la démarche à suivre sur la « feuille de courses » instaurée par le gestionnaire
- Confier de clé à l'intervenant sans en avoir informé le gestionnaire

## Dispositions finales

Chaque partie s'engage à respecter scrupuleusement le présent règlement de fonctionnement.



## Annexes au livret d'accueil

Annexe 1 : Organigramme et coordonnées des référents

Annexe 2 : Conventiements et tarifs des prestations

Annexe 3 : Liste des personnes qualifiées

Annexe 4 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie FALC



## *Contact*

Rhône : 04 78 50 96 45

Isère : 04 74 87 84 04

---

[contact@mimaservices.fr](mailto:contact@mimaservices.fr)  
[www.mimaservices.fr](http://www.mimaservices.fr)

N°SAP 500 510 359 Siège social : 5 rue Orsel - 69600 OULLINS- PIERRE-BENITE  
RCS Lyon 500 510 359 - sarl au capital de 20 000€ V3 | Avril 2026