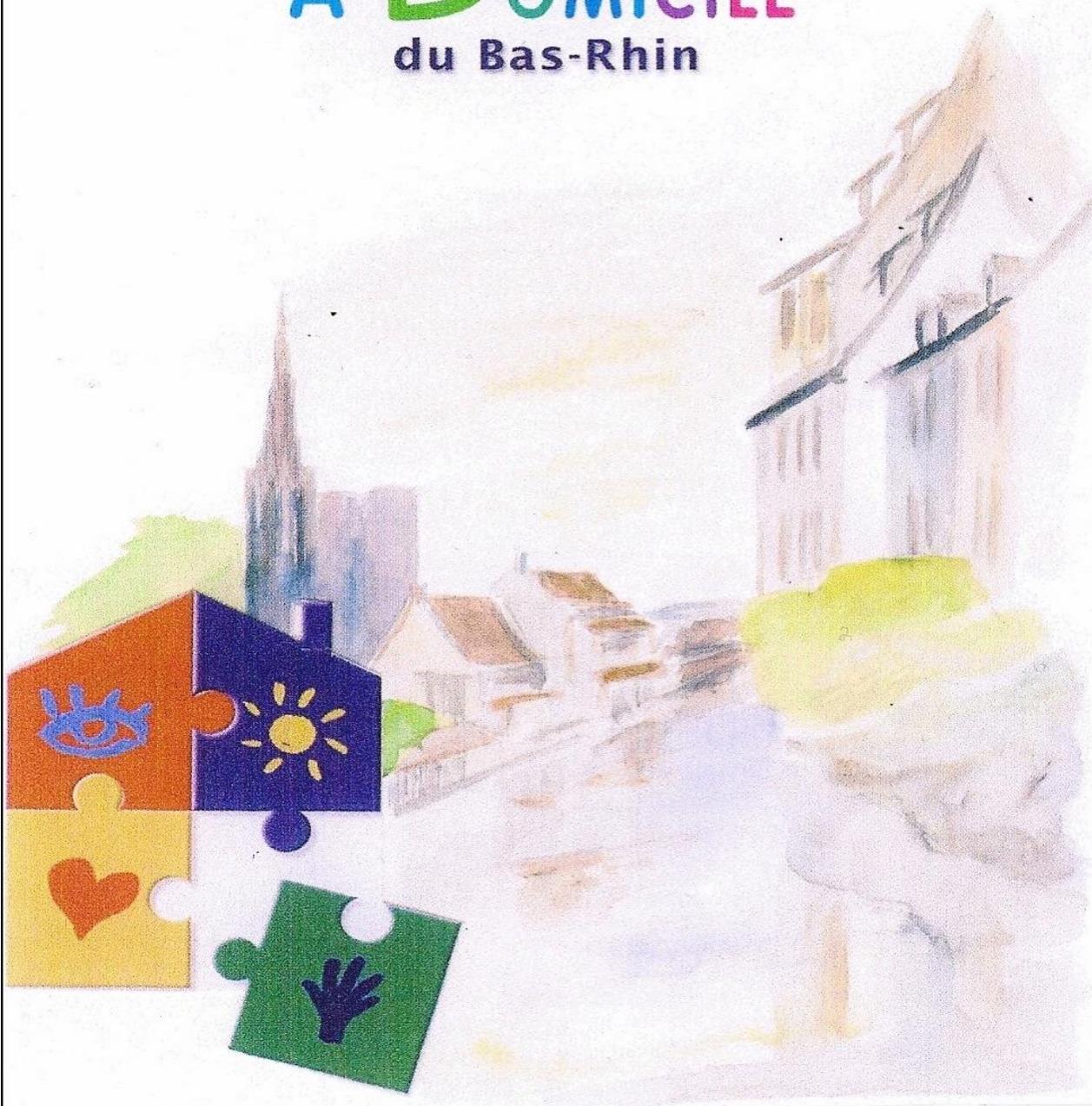


# A D O M I C I L E

du Bas-Rhin



Association Aide et Intervention à Domicile du Bas-Rhin

46, rue Jean Jaurès – 67300 SCHILTIGHEIM

Tél 03.88.33.01.46 - Fax 03.88.62.37.30

e-mail : [aideadomicile67@orange.fr](mailto:aideadomicile67@orange.fr) site : <http://www.aid67.fr>

PREAMBULE.....	3
Les références légales .....	3
Les engagements de l'association .....	3
INFORMATIONS PRATIQUES.....	4
Nos coordonnées .....	4
Nos horaires d'ouverture.....	4
Plan d'accès .....	4
Interventions en mode prestataire.....	4
PRESENTATION DE L'ASSOCIATION.....	5
Qui sommes nous .....	5
Les valeurs de l'association.....	5
La gouvernance de notre association.....	5
Notre organisation .....	5
Notre offre de service.....	7
Nos prestations .....	7
Mise en place de l'intervention .....	8
Le déroulement de l'intervention .....	9
La facturation.....	9
LA QUALITE DE NOS INTERVENTIONS.....	10
Nos engagements qualités.....	10
Réglement des litiges .....	10
TEXTES REGLEMENTAIRES.....	11
Dispositions du code de la consommation relatives à l'obligation d'information précontractuelle et au droit de rétractation .....	19
Dispositions du code de la consommation relatives à l'abus de faiblesse .....	23

## PREAMBULE

Ce guide de la personne aidée a pour objet de vous présenter l'association Aide et Intervention à Domicile du Bas-Rhin et de vous accompagner tout au long des interventions réalisées par nos services.

Nous sommes heureux de vous accueillir au sein de notre association. Nous nous engageons à vous apporter une prestation de qualité, correspondant au mieux à vos besoins. Nous vous proposons de nous faire part de vos suggestions afin d'améliorer nos services par le biais des enquêtes de satisfaction qui vous seront régulièrement transmises.

Ce guide est complété par :

- ✚ Le règlement de fonctionnement
- ✚ Le contrat d'intervention ou le projet individuel d'accompagnement
- ✚ La fiche de tarification de nos interventions

Remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal dès l'admission au sein de nos services, le livret d'accueil ou guide de la personne aidée doit permettre de garantir l'exercice effectif des droits de la personne prise en charge tels que mentionnés à l'article L311-3 du CASF.

## LES REFERENCES LEGALES

- ✚ La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- ✚ La loi 2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées,
- ✚ La loi 2007-293 du 5 mars 2007 rénovant la protection de l'enfance,
- ✚ La loi 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement.

## LES ENGAGEMENTS DE L'ASSOCIATION

- ✚ La convention tripartite CAF, Conseil Départemental et AID
- ✚ Les conventions avec nos partenaires,
- ✚ La déclaration d'organisme de service à la personne enregistrée sous la référence SAP778813113 du 1/6/2016
- ✚ L'attestation d'autorisation du 13/01/2017 délivrée par le Conseil Départemental du Bas-Rhin.
- ✚ L'adhésion à la charte nationale qualité des services à la personne.

## INFORMATIONS PRATIQUES

### NOS COORDONNÉES

Le siège de l'Association Aide et Intervention à Domicile du Bas-Rhin (A.I.D.67) se situe au **46, rue Jean Jaurès à SCHILTIGHEIM (67300)**

**Vous pouvez nous joindre par :**

Téléphone : **03.88.33.01.46** Fax : **03.88.62.37.30**

Email : [aideadomicile67@orange.fr](mailto:aideadomicile67@orange.fr) Site : <http://www.aid67.fr>

### NOS HORAIRES D'OUVERTURE

L'accueil physique et téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.

*En dehors des heures d'ouverture des bureaux, vous pouvez laisser un message sur le répondeur téléphonique de l'association. Une astreinte téléphonique est assurée les samedis pour les salariées. En cas de difficultés, vous pouvez par le biais des intervenantes prendre contact avec l'association.*

### PLAN D'ACCES

**Pour se rendre dans nos locaux :**

En venant de COLMAR Par l'A35 : Prendre la sortie 1 CRONENBOURG

En venant de METZ par l'A35 : Prendre la sortie 50 SCHILTIGHEIM

Arrêt de Bus : MOSER ligne 6 Numéro d'arrêt: 399A ou 399 B

Nos locaux n'étant pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, nous nous déplaçons à votre domicile sur simple demande.

### INTERVENTIONS EN MODE PRESTATAIRE

Nos activités sont réalisées exclusivement en mode **«prestataire»**, sans abonnement. Cela signifie que l'Association est l'employeur du professionnel intervenant à domicile. Ce dernier assure, sous la responsabilité de l'association, une prestation de service pour le bénéficiaire qui est client de l'association.

L'association détermine avec le bénéficiaire-client le contenu de l'intervention en signant un contrat d'intervention appelé également document individuel de prise en charge qui récapitule nos engagements réciproques. Elle assure le suivi de la prestation et en contrôle la qualité.

# PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

## QUI SOMMES NOUS

L'association Aide et Intervention à Domicile du Bas-Rhin (A.I.D.67) est une association laïque à but non lucratif créée en 1947 sous le nom de l'aide aux mères.

Notre association a pour but d'apporter, à domicile, une aide aux personnes fragilisées ponctuellement par une naissance, une maladie, ou de façon durable par l'âge ou un handicap... et leur permettre de continuer à vivre dans leur cadre de vie habituel.

## LES VALEURS DE L'ASSOCIATION

Les valeurs développées dans notre projet associatif, traduisent notre choix de vous donner la place centrale au sein de nos interventions. Cela se traduit par un accueil de qualité, un respect de la personne et de ses biens, la défense des intérêts matériels et moraux, une approche globale du client.

- ✚ Satisfaire les demandes de nos clients par une intervention individualisée basée sur une attitude générale de respect,
- ✚ Mettre en place les moyens nécessaires à nos ambitions,
- ✚ Développer une culture de qualité de service mesurable.

## LA GOUVERNANCE DE NOTRE ASSOCIATION

L'Association est gérée par un Conseil d'Administration composé de 15 membres élus par l'Assemblée Générale, pour une durée de trois ans.

Le Conseil d'Administration a tous les pouvoirs utiles au fonctionnement de L'association.

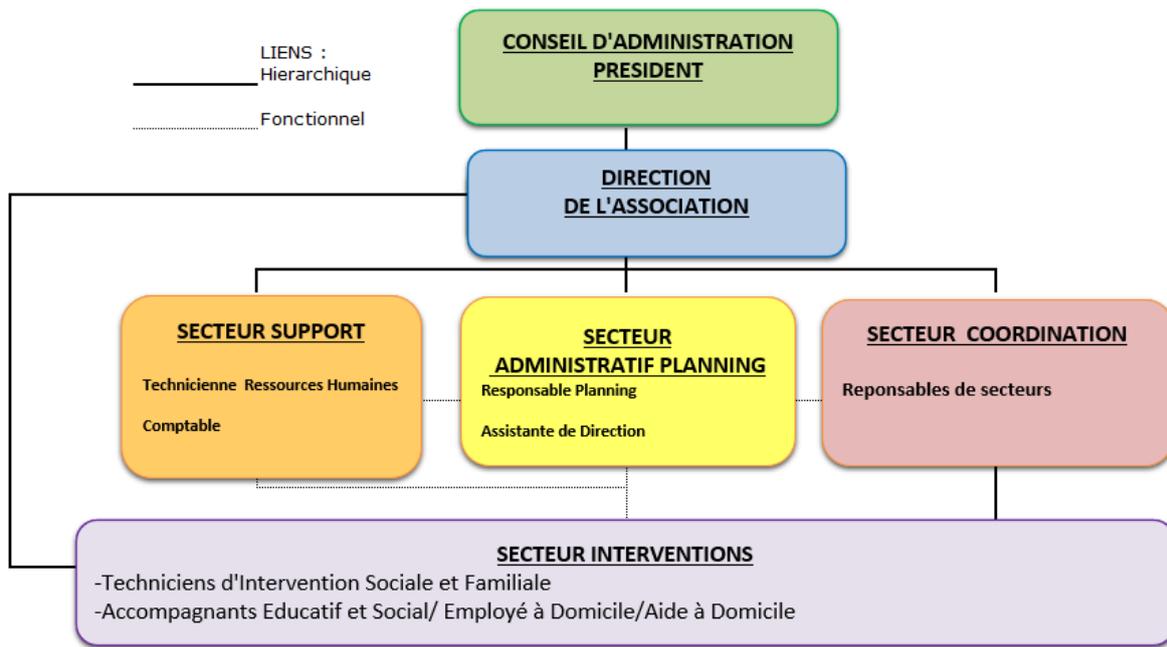
Son Président actuel est **Monsieur Christian BAILLY**.

## NOTRE ORGANISATION

La direction de l'association est confiée à **Madame Lydia ROGNAN**.

En fonction de votre lieu d'habitation, un responsable de secteur vous accompagnera tout au long de nos interventions et sera la personne ressources pour vous-même, votre entourage et éventuellement les travailleurs sociaux ainsi que le professionnel qu'il désignera pour intervenir à votre domicile.

L'association intervient sur l'ensemble du département du Bas-Rhin au travers du service à la personne et du service famille.



Le Technicien d'Intervention Sociale et Familiale (T.I.S.F) a pour mission :

- ◆ Le soutien à la parentalité,
- ◆ L'aide à la prise en charge des enfants,
- ◆ La socialisation de la cellule familiale,
- ◆ Le soutien dans la gestion de l'hygiène, du logement et de la santé ...

L'accompagnant Educatif et Social anciennement Auxiliaire de Vie Social (AVS-ED ou AD) a pour mission en fonction de la situation et de la dépendance du client :

- ◆ L'entretien courant du domicile (nettoyage des sols, repassage...)
- ◆ L'aide à la préparation et à la prise de repas,
- ◆ Les courses de proximités,
- ◆ L'aide à la personne
- ◆

**LES INTERVENANTES NE PEUVENT PAS FAIRE :**

- ◆ Utiliser votre véhicule ni vous véhiculer si cela n'est pas prévu initialement dans la mission,
- ◆ Faire de gros travaux de nettoyage (cave, grenier, palier...) déplacer des charges lourdes (meubles, cartons...), faire des travaux en hauteur (vitres...),
- ◆ Effectuer des actes médicaux ou de puériculture, préparer des médicaments...
- ◆ Disposer de votre carte bleue, votre chéquier ou vous acheter de l'alcool...

## NOTRE OFFRE DE SERVICE

### NOS PRESTATIONS

L'association intervient sur l'ensemble du département du Bas-Rhin au travers du service à la personne et du service famille.

#### **Le service à la personne**

Il s'adresse:

- ✚ Aux ménages actifs,
- ✚ Aux personnes âgées de plus de 60 ans
- ✚ Aux personnes en situation de handicap

Le service assure au domicile des personnes une aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne ainsi qu'une aide dans les activités de vie sociale et relationnelle afin de préserver ou de restaurer leur autonomie, de maintenir et développer les liens avec l'entourage.

Il assure des actions de prévention ainsi que des actions destinées à sécuriser le domicile afin de permettre aux personnes de continuer à vivre chez elles.

Exemples : Tâches ménagères, petites courses, préparation des repas...

#### **Le service à la famille**

Il s'adresse:

- ✚ Aux allocataires de la CAF du Bas-Rhin
- ✚ Aux familles dans le cadre de la protection de l'enfance
- ✚ Aux familles dans le cadre d'une convention avec l'un de nos partenaires

Les prestations qui relèvent de la Caisse d'Allocations Familiales du Bas-Rhin sont conditionnées à la survenance d'événements précis (faits générateurs) qui ont des répercussions sur le ou les enfants.

Les prestations qui relevant de la protection de l'enfance nécessitent au préalable l'accord des travailleurs sociaux du conseil départemental.

Nous veillons à l'adéquation entre la qualification du personnel et vos besoins.

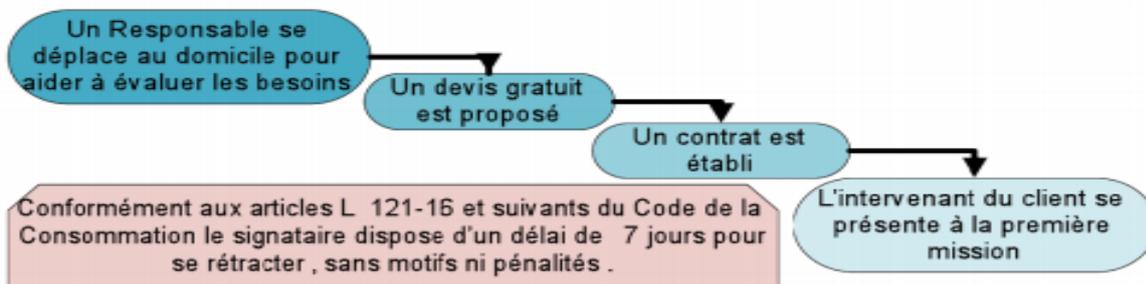
## MISE EN PLACE DE L'INTERVENTION

L'Association peut être contactée directement par le client (vous-même) ou par un partenaire (travailleur social, puéricultrice, médecin, mutuelle...).

La demande peut être faite par téléphone, fax, mail ou à nos bureaux en utilisant pour les interventions familles, le formulaire de demande d'intervention qui est disponible auprès de notre accueil ainsi que sur notre site internet [www.aid67.fr](http://www.aid67.fr)

Un responsable de secteur évalue votre besoin lors d'une visite à domicile ou par téléphone. Ce qui nous permettra d'établir un devis. Il est rappelé que conformément à l'arrêté du 17/3/2015 « 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 en fait la demande ».

Un responsable de secteur établit un contrat de prestation (appelé également document individuel de prise en charge) avec nos engagements réciproques. Nous pouvons également, vous aider à élaborer un dossier de financement auprès d'un tiers financeur.



Dans l'hypothèse où notre association n'est pas en mesure de répondre à votre besoin, nous vous indiquerons les coordonnées d'organismes compétents ou d'un lieu d'informations qui pourra vous guider dans vos recherches.

Notre association ne sous-traite pas et ne mutualise pas avec d'autres partenaires ses accompagnements à domicile. Nous intervenons uniquement en mode prestataire. Cela signifie que l'Aide et Intervention à Domicile du Bas-Rhin est l'employeur des intervenant(s) à domicile qui sont placé(e)s sous la responsabilité directe de la direction de l'association.

Les interventions de l'association relèvent de la réglementation des contrats conclus hors établissements (article L121-8-1 du code de la consommation), qui prévoit les modalités de rétractation dans un délai de 14 jours.

## LE DEROULEMENT DE L'INTERVENTION

Dès réception de votre accord, nous vous proposons un planning prévisionnel. Par la suite, l'Association s'engage à vous signaler tout changement d'intervenante ou de planification et d'assurer la continuité de service dans les situations de dépendance et de droit de visite en présence d'un tiers. Elle recherche un remplacement dans les plus brefs délais, c'est pourquoi les clients doivent prévenir 10 jours à l'avance des demandes de changements de planning (congrés, ...) sous peine de facturer les heures d'intervention planifiées.

## LA FACTURATION

Selon votre situation, vous pouvez bénéficier d'aides pour financer une partie des prestations dispensées par l'association. Elles sont attribuées par :

- le Conseil Départemental du Bas- Rhin par le biais de l'Aide Sociale à l'Enfance pour les familles et de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie pour les personnes âgées,
- la Caisse d'Allocations Familiales (CAF),
- les caisses de retraites complémentaires.

Votre participation familiale sera définie par ces organismes.

Une cotisation annuelle de 10 euros vous sera demandée une fois par an et lors de la première intervention. Elle ne peut pas faire l'objet d'une prise en charge par un organisme.

A chaque intervention, l'intervenant ( e ) fait signer au client une «feuille d'engagement» qui valide sa présence. En cas d'absence ou d'annulation en dehors de la période de 10 jours, l'intervention prévue est facturée.

Une facture mensuelle est adressée après le 15 du mois suivant au client. Elle peut être réglée par prélèvement automatique, virement bancaire, chèque, CESU ou en espèce.

Les factures acquittées par le client (hors frais annexe et paiement en espèce) peuvent faire l'objet d'une réduction d'impôt dans les conditions fixées par le code général des impôts et notamment l'article 199 sexdecies.

## LA QUALITE DE NOS INTERVENTIONS

### NOS ENGAGEMENTS QUALITES

L'AID67 est réputée autorisée aussi conformément à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, nous procédons à l'évaluation interne de nos services tous les 5 ans et à une évaluation externe réalisée par un organisme habilité tous les 7 ans.

L'AID67 est également un service agréé aussi nous sommes adhérent à la charte de qualité des services à la personne et procédons annuellement à une évaluation de nos services.

Afin d'améliorer la qualité des services nous avons mis en place :

- Une évaluation des besoins et des attentes au domicile et une réévaluation régulière des besoins des personnes aidées (au minimum annuelle) afin d'adapter notre offre d'accompagnement.
- Des moyens de suivi des interventions (cahier de liaison, bilan...)
- Des questionnaires de satisfactions en début d'intervention et un questionnaire annuel
- Des personnels qualifiés et ou formés en interne

### REGLEMENT DES LITIGES

Dans le cadre de cette démarche qualité, les remarques, suggestions et contestations éventuelles peuvent être adressé à Madame Rognan Directrice de l'association en précisant par écrit les motifs de votre mécontentement. L'association s'engage à rechercher la meilleure solution et cela dans les plus brefs délais (ou d'informer dans les 15 jours l'utilisateur/client du délai prévisible de traitement de cette réclamation).

En cas d'insatisfaction vous pouvez faire appel à une «personne qualifiée» figurant sur la liste établie conjointement par le préfet, le président du conseil départemental et le directeur général de l'agence régionale de santé et disponible en annexe. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur dans le traitement des litiges et contentieux.

Enfin si le litige n'a pas été résolu, vous pouvez recourir gratuitement à la médiation de l'association Nationales des Médiateurs (ANM-CONSO) :-soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS, ou par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com) ou par téléphone au numéro suivant : 01 42 33 81 03.

## TEXTES REGLEMENTAIRES

### La charte des droits et libertés de la personne accueillie

#### **Article 1<sup>er</sup> : 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.

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'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. À 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.

## les Dispositions communes du code de l'action sociale et des familles

### Article L116-1

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'État, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1.

### Article L116-2

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

### Article L311-3

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- 1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- 2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- 3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à

exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché

- 4° La confidentialité des informations la concernant ;
- 5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- 6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- 7° 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.

### Article L311-5

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'Etat 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'Etat.

### Article L313-24

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire. En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.

## Dispositions relatives à l'abus de faiblesse

Selon les Dispositions communes des articles L121-8 à L121-10 du code de la consommation.

### Article L.121-8

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

### Article L.121-9

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour obtenir des engagements :

1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;

2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;

3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;

4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;

5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers au contrat.

### Article L.121-10

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil.

Selon les Dispositions communes des articles L132-13 à L132-15 du code de la consommation.

### Article L.132-13

Le contrat conclu à la suite d'un abus de faiblesse est nul et de nul effet.

### Article L.132-14

Le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne au sens des articles L. 121-8 à L. 121-10 est puni d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende de 375 000 euros.

Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits.

### Article L.132-15

Les personnes physiques coupables du délit puni à l'article L. 132-14 encourent également à titre de peines complémentaires l'interdiction, suivant les modalités prévues à l'article 131-27 du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale.

Ces interdictions d'exercice ne peuvent excéder une durée de cinq ans. Elles peuvent être prononcées cumulativement.

Les personnes morales déclarées responsables pénalement, dans les conditions prévues à l'article 121-2 du code pénal, du délit puni à l'article L. 132-14 encourent, outre l'amende suivant les modalités prévues

à l'article 131-38 du code pénal, les peines prévues aux 2° à 9° de l'article 131-39 du même code.

L'interdiction mentionnée au 2° du même article 131-39 porte sur l'activité dans l'exercice ou à l'occasion de

l'exercice de laquelle l'infraction a été commise. Les peines prévues aux 2° à 7° de cet article ne peuvent être prononcées que pour une durée de cinq ans au plus

## **L122.8 à L122.11 du code de la consommation.**

### **Article L122-8**

Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de un à cinq ans et d'une amende de 9000 euros ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

### **Article L122-9**

Les dispositions de l'article L. 122-8 sont applicables, dans les mêmes conditions, aux engagements obtenus :

- 1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie,
- 2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers,
- 3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit,
- 4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons,
- 5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers ou contrat.

### **Article L122-10**

Les dispositions des articles L. 122-8 et L. 122-9 sont applicables à quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit,

ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil.

### **Article L122-11**

Une pratique commerciale est agressive lorsque du fait de sollicitations répétées et insistantes ou de l'usage d'une contrainte physique ou morale, et compte tenu des circonstances qui l'entourent :

- 1° Elle altère ou est de nature à altérer de manière significative la liberté de choix d'un consommateur,
- 2° Elle vicie ou est de nature à vicier le consentement d'un consommateur,
- 3° Elle entrave l'exercice des droits contractuels d'un consommateur.

II. - Afin de déterminer si une pratique commerciale recourt au harcèlement, à la contrainte, y compris la force physique, ou à une influence injustifiée, les éléments suivants sont pris en considération :

- 1° Le moment et l'endroit où la pratique est mise en œuvre, sa nature et sa persistance,
- 2° Le recours à la menace physique ou verbale,
- 3° L'exploitation, en connaissance de cause, par le professionnel, de tout malheur ou circonstance particulière d'une gravité propre à altérer le jugement du consommateur, dans le but d'influencer la décision du consommateur à l'égard du produit,
- 4° Tout obstacle non contractuel important ou disproportionné imposé par le professionnel lorsque le consommateur souhaite faire valoir ses droits contractuels, et notamment celui de mettre fin au contrat (...),
- 5° Toute menace d'action alors que cette action n'est pas légalement possible.

## La charte de déontologie de l'association

L'originalité et la spécificité de notre secteur d'activité et qu'elle s'exerce au domicile privé du client : le lieu de vie intime du client se trouve être l'espace professionnel du salarié intervenant. Il est donc essentiel que les salariés intègrent et appliquent dans toutes leurs interventions les valeurs éthiques de notre profession, afin que le client se sente considéré dans sa dimension d'être, de personne et de citoyen, quels que soient ses handicaps physiques et/ou psychiques, et afin que l'intervention à domicile ne soit pas vécue par lui comme une intrusion, mais comme un accompagnement dont il reste acteur.

Nos règles de déontologie érigent en principe :

### Une attitude générale de respect,

impliquant réserve et discrétion pour tout salarié de l'association, et à tout moment de la prestation de service.

Elle se décline en prenant compte tout l'éventail des droits du client :

- Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux, notamment en utilisant systématiquement le vouvoiement, et la nomination des clients par leur nom, en adoptant une présentation personnelle adaptée à la mission,
- Le respect de ses biens par exemple : laisser les objets en place, respecter les animaux de compagnies,
- Le respect de son espace de vie privée et de son intimité en outre en adoptant une attitude de discrétion professionnelle,
- Le respect de sa culture et de son choix de vie en adoptant une attitude de neutralité tout en adoptant l'organisation des interventions aux pratiques religieuses ou culturelles dans les limites des contraintes inhérentes au fonctionnement du service.

### Une intervention individualisée,

selon une approche globale de la personne, et un principe d'ajustement continue de la prestation aux besoins et attentes de la personne. Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du client, l'association s'engage à veiller à une évaluation des besoins exprimés, voire latents, à proposer une offre élaborée avec le client, et à assurer si nécessaire une approche coordonnée avec d'autres structures, d'autres professionnels.

L'association assure ainsi la transparence de son action pour le client.

L'association peut proposer ses services aux personnes en situation de précarité sociale, d'urgence, et d'isolement, même si ces personnes ne font pas elles-mêmes la demande directement. Dans tous les cas, elle veillera à limiter son offre aux besoins du client.

L'association est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre les personnes en danger physique, psychologique, ou matérielle. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire, selon les dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

L'association utilise la méthodologie professionnelle adaptée au client : *faire à la place du client* quand il ne peut pas faire, *l'aider à faire* ou *faire avec*, afin de maintenir, voire améliorer si possible, son niveau d'autonomie.

### Une relation triangulaire,

qui protège le client et l'intervenant. Il s'agit de la relation entre le client, le salarié intervenant (qui réalise la prestation au domicile) et le (la) référent(e) (responsable de secteur, infirmière coordinatrice). Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- Une fonction de protection du client assurée par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes de la part du salarié intervenant,
- Une fonction de protection de l'intervenant à domicile, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle,
- D'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle, et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente excessivement centrée sur la technicité,
- Le référent veille à la bonne réalisation de la prestation, dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

# Aide à la personne A DOMICILE

## Le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance

Selon les Dispositions précisés dans le décret n°2016-1395 du 18 octobre 2016.

Article L.311-5-1 CASF :

« Lors de toute prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance dans les conditions définies au premier alinéa de l'article [L. 1111-6](#) du code de la santé publique. Cette désignation est valable sans limitation de durée, à moins que la personne n'en dispose autrement. Lors de cette désignation, la personne accueillie peut indiquer expressément, dans le respect des conditions prévues au même article L. 1111-6, que cette personne de confiance exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée audit article L. 1111-6, selon les modalités précisées par le même code. La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits. Si la personne le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. »

### 1. Quel est son rôle?

#### **ACCOMPAGNEMENT et présence :**

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de séjour, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans l'établissement d'hébergement (en présence du directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui et, chaque fois que nécessaire, du médecin coordonnateur si la structure d'accueil est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).
- Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien pour :
  - o vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.
  - o assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

#### **Aide pour la compréhension de vos droits :**

- Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.
- Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.
- Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie...), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Les missions de cette personne de confiance sont rappelées dans l'annexe 1.
- La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

### 2. Qui peut la désigner?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale. C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation: vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance. Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

### 3. Qui peut être la personne de confiance?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant. Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur

rôle auprès de vous et d'en mesurer de sa portée. La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en annexe B. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

#### **4. Quand la désigner?**

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.

Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé, notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation. La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommé pour une autre durée plus limitée.

Si vous êtes demandeurs d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office français de l'immigration et de l'intégration lors de votre passage au guichet unique en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile.

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable du centre afin qu'il puisse engager sans délais la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

#### **5. Comment la désigner?**

La désignation se fait par écrit.

Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en annexe 2, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance. La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation (formulaire figurant en annexe 3).

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire figurant en annexe 4, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

#### **6. Comment faire connaître ce document et le conserver?**

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés. Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

- (1) Etablissement ou service social ou médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.
- (2) En application de l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

## DISPOSITIONS DU CODE DE LA CONSOMMATION RELATIVES A L'OBLIGATION D'INFORMATION PRECONTRACTUELLE ET AU DROIT DE RETRACTATION

### **Obligations d'information précontractuelle**

#### **Article L. 221-5**

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 ;

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Dans le cas d'une vente aux enchères publiques telle que définie par le premier alinéa de l'article L. 321-3

du code de commerce, les informations relatives à l'identité et aux coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du professionnel prévues au 4° de l'article L. 111-1 peuvent être remplacées par celles du mandataire.

#### **Article L. 221-6**

Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés à l'article L. 112-3 et au 3° de l'article L. 221-5, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

#### **Article L. 221-7**

La charge de la preuve du respect des obligations d'information mentionnées à la présente section pèse sur le professionnel.

### ***Dispositions particulières applicables aux contrats conclus hors établissement***

#### **Article L. 221-8**

Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues à l'article [L. 221-5](#).

Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible.

#### **Article L221-9**

Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire daté du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprès des parties.

Ce contrat comprend toutes les informations prévues à l'article L. 221-5.

Le contrat mentionne, le cas échéant, l'accord exprès du consommateur pour la fourniture d'un contenu

numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation et, dans cette hypothèse, le renoncement de ce dernier à l'exercice de son droit de rétractation.

Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5.

#### **Article L. 242-1**

Les dispositions de l'article L. 221-9 sont prévues à peine de nullité du contrat conclu hors établissement.

#### **Article L. 221-10**

Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Toutefois, ne sont pas soumis aux dispositions du premier alinéa :

1° La souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts ;

2° Les contrats à exécution successive, conclus dans les conditions prévues au présent chapitre et proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail ;

3° Les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile ;

4° Les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Pour les contrats mentionnés aux 1° et 2°, le consommateur dispose d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un

délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

#### **Article L. 221-18.**

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

#### **Article L. 242-3**

Est nulle toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation défini à l'article L. 221-18.

#### **Article L. 221-19**

Conformément au règlement n° 1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai

mentionné à l'article [L. 221-18](#) ;  
 2° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;

3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

#### **Article L. 221-20**

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article L. 221-5, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article [L.221-18](#). Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

#### **Article L. 221-21**

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

#### **Article L. 221-22**

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L. 221-21 pèse sur le consommateur.

#### **Article L. 221-23**

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L. 221-5.

#### **Article L.221-24**

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

#### Article L.242-4

Lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorée du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux premier et deuxième alinéas de l'article L. 221-24, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

#### Article L. 221-25

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

#### Article L. 221-27

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

#### Article L. 221-28

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ; 7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des

pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été scellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclut lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation

## DISPOSITIONS DU CODE DE LA CONSOMMATION RELATIVES A L'ABUS DE FAIBLESSE

### **Article L.121-8**

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

### **Article L.121-9**

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour obtenir des engagements :

1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;

2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;

3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;

4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;

5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers au contrat.

### **Article L.121-10**

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil.

### **Article L.132-13**

Le contrat conclu à la suite d'un abus de faiblesse est nul et de nul effet.

### **Article L.132-14**

Le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne au sens des articles L. 121-8 à L. 121-10 est puni d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende de 375 000 euros.

Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits.

### **Article L.132-15**

Les personnes physiques coupables du délit puni à l'article L. 132-14 encourent également à titre de peines complémentaires l'interdiction, suivant les modalités prévues à l'article 131-27 du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale.

Ces interdictions d'exercice ne peuvent excéder une durée de cinq ans. Elles peuvent être prononcées cumulativement.

Les personnes morales déclarées responsables pénalement, dans les conditions prévues à l'article 121-2 du code pénal, du délit puni à l'article L. 132-14 encourent, outre l'amende suivant les modalités prévues à l'article 131-38 du code pénal, les peines prévues aux 2° à 9° de l'article 131-39 du même code.

L'interdiction mentionnée au 2° du même article 131-39 porte sur l'activité dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise. Les peines prévues aux 2° à 7° de cet article ne peuvent être prononcées que pour une durée de cinq ans au plus

AIDE ET INTERVENTION  
**A D**OMICILE

DU BAS-RHIN

46 rue Jean Jaurès 67300 Schiltigheim

Tél : 03 88 33 01 46 Fax : 03 88 62 37 30

E-mail : [aideadomicile67@orange.fr](mailto:aideadomicile67@orange.fr)

Site : [www.aid67.fr](http://www.aid67.fr)

**Le secrétariat est ouvert :**

Du lundi au vendredi

De 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00

**VOTRE CONTACT**