



TOUTSAVOIR-010321

Tout savoir sur les Maisons



RÉPONDRE À VOS QUESTIONS,
PRÉPARER VOTRE EMMÉNAGEMENT EN MAISON AGES & VIE



Bienvenue dans votre futur nouveau logement, la maison Ages & Vie !

Madame, Monsieur, Cher colocataire,

Nous vous souhaitons un bon emménagement au sein de la colocation.

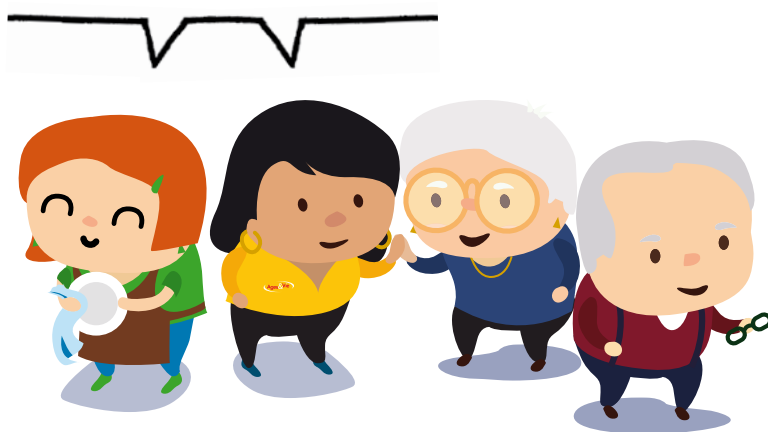
La maison Ages & Vie a été conçue dans un esprit de convivialité et de taille humaine afin de permettre à chacun, de vivre comme à la maison et bien entouré.

Au sein de cette colocation de 7 ou 8 personnes maximum, vous avez la possibilité d'exprimer vos envies et de partager des moments chaleureux. Vous disposez également de votre espace privé pour être au calme quand vous le désirez.

Si la vie en colocation requiert naturellement des règles de fonctionnement, nous avons veillé à préserver vos libertés, afin que vous vous sentiez pleinement chez vous. Ouverte sur l'extérieur et en lien avec les familles, la maison Ages & Vie est un lieu vivant et bienveillant.

Nous espérons que vous serez heureux(se) dans votre nouvelle maison et vous souhaitons de beaux moments partagés avec vos colocataires, vos auxiliaires de vie et vos proches.

Bien sincèrement,
Les équipes Ages & Vie



Ce document, présenté sous forme de questions/réponses, a été rédigé pour vous informer le plus complètement possible sur nos maisons et leur fonctionnement.

Sommaire

LES MAISONS AGES & VIE : UN CONCEPT ORIGINAL 4

- ▶ Qu'est-ce qu'une maison Ages & Vie ? 4
- ▶ A qui s'adressent les maisons Ages & Vie ? 4
- ▶ La maison Ages & Vie est un domicile, que cela implique-t-il ? 4
- ▶ Quel rôle joue ma famille dans le dispositif ? 4
- ▶ Est-il possible de venir de façon temporaire ? 5
- ▶ Qui gère les maisons Ages & Vie ? 5

MON LOGEMENT AU SEIN DE LA COLOCATION 5

- ▶ En quoi consiste mon logement ? 5
- ▶ Qui peut rentrer chez moi ? Qui disposera des clés de ma porte ? 5
- ▶ Que puis-je emmener comme mobilier ? 5
- ▶ Qui meuble la pièce centrale ? 5
- ▶ En quoi consiste mon bail, la convention de colocation ? 6
- ▶ Puis-je choisir librement mes activités au sein de mon logement ? 6
- ▶ Quelles charges devrai-je payer ? 6

- ▶ Puis-je décorer mon chambre ? Puis-je amener des objets personnels de décoration ? 6
- ▶ Que dois-je prévoir comme affaires personnelles ? 6
- ▶ Le bâtiment est-il accessible pour les personnes en fauteuil roulant ? . . . 7
- ▶ Qui entretient les bâtiments et matériels ? 7
- ▶ Dois-je m'abonner au téléphone ? Puis-je m'abonner à Canal+ ? 7

MON ACCOMPAGNEMENT PAR LES AUXILIAIRES DE VIE 7

- ▶ De quel accompagnement vais-je bénéficier ? 7
- ▶ Cet accompagnement est-il bien précisé par contrat ? 7
- ▶ Cet accompagnement peut-il varier dans le temps ? 7
- ▶ Dois-je effectuer des tâches pour la colocation ? 7
- ▶ Qui sont mes interlocuteurs ? 8
- ▶ Pourrai-je donner mon avis ? En tiendra-t-on compte ? 8
- ▶ Puis-je déposer une réclamation ? 8
- ▶ Que se passe-t-il en cas d'absence d'une auxiliaire de vie ? 8
- ▶ Puis-je faire un cadeau aux auxiliaires de vie ? 8

MON BUDGET	8	► Pourrai-je continuer de voir les spécialistes chez qui j'ai mes habitudes en ville (dentiste, cardiologue, phlébologue, ...) ?	14
► Combien cela va-t-il me coûter ?	8	► Quand le médecin ou l'infirmière passent-ils ?	14
► Ce coût pourrait-il être réduit ?	8	► Dois-je modifier mon traitement médical pour venir en maison Ages & Vie ?	14
► À quoi correspondent les frais de souscription et d'installation ?	9	► Puis-je bénéficier d'un lit médicalisé ?	14
► Pourquoi faire payer certaines interventions d'urgence par des suppléments ? Combien sont-elles facturées ?	9	► Que se passera-t-il en cas d'urgence médicale ?	14
► D'autres dépenses restent-elles à ma charge ?	9	► Qui achète les médicaments ?	14
► Comment faire si mon budget est limité ?	9	► Qui m'aide pour la prise de mes médicaments ?	15
► Quels services faut-il payer en cas d'absence temporaire de la maison ?	9	► Que se passe-t-il en cas d'hospitalisation ?	15
► Et pour le loyer et les charges ?	9		
► Quand les factures me parviennent-elles ? Quand et comment faut-il les régler ?	10	MES HABITUDES DE VIE QUOTIDIENNE	15
► A quelles réductions d'impôt ai-je droit ?	10	► Pourrai-je continuer mes sorties habituelles ? Pourrai-je maintenir mes activités ?	15
LE FONCTIONNEMENT DE LA MAISON	10	► Pourrai-je m'absenter de la maison ? Partir en vacances ?	15
► Quel est le rôle des salariés ?	10	► Pourrai-je continuer d'aller chez mon coiffeur habituel ?	15
► Quel est le rôle du (de la) salarié(e) « AVS principale » ou « responsable de maison » ?	10	► Je suis insomniaque, je vis la nuit, peut-être vais-je déranger ?	15
► Quels sont les horaires de travail des salariés ?	10	► Puis-je amener mon animal de compagnie ?	15
► Ces horaires sont-ils immuables ?	10	► Pourrai-je choisir l'émission de télévision à regarder ?	16
► Pourquoi le service est-il allégé les dimanches et jours fériés ?	10	► J'ai mes petites habitudes d'achats pour les produits d'entretien, pourrai-je les garder ?	16
► Puis-je voir les salariés en dehors de leurs heures de travail ?	11	► Et si... je ne me plais pas au sein de la maison Ages & Vie ?	16
► Les salariés doivent respecter le « cadre de travail des maisons Ages & Vie », de quoi s'agit-il ?	11	MA RELATION AVEC MA FAMILLE ET MES PROCHES	16
► Qu'est-ce que le « contrôle qualité » ?	11	► Mon emménagement au sein de la maison Ages & Vie ne va-t-il pas me couper de mes proches ?	16
► Quelle est l'utilité de mon médaillon de téléalarme ?	11	► Pourrai-je accueillir mes petits-enfants ou arrière-petits-enfants ?	16
► Que se passe-t-il si j'ai un problème la nuit ? Une astreinte est-elle prévue en dehors des heures de service ?	11	► Devront-ils respecter des horaires de visite ?	16
► Comment se déroule une journée au sein de la colocation ? Quels sont les horaires de lever, de coucher ?	11	► Peuvent-ils venir manger ?	16
► Pourquoi la porte de la colocation est-elle fermée à clé à certains moments ?	12	► Pourrai-je continuer de me rendre dans ma famille ?	16
► Peut-on vivre en couple ? en famille ?	12	► Comment pourront-ils prendre de mes nouvelles ?	16
► Que puis-je faire ou pas ? Que puis-je interdire aux autres ?	12	► Mes proches peuvent-ils aider aux tâches ménagères ? S'occuper du linge ?	16
► Qui peut venir me rendre visite, et quand ?	12	► Comment se passent les dimanches, les jours fériés, les fêtes ?	16
► Que se passe-t-il en cas de conflit ?	12	LES LIMITES DE L'ACCOMPAGNEMENT EN MAISON AGES & VIE	17
LES BÉNÉVOLES ET L'ANIMATION	12	► Que se passera-t-il si mon état de santé se dégrade ?	17
► Quelles sont les animations prévues ?	12	► Suis-je assuré de pouvoir demeurer dans la maison aussi longtemps que je le souhaiterai ?	17
► Quel est le rôle des bénévoles qui interviennent au sein des colocations ? Qui sont-ils ?	12	► Se peut-il que quelqu'un décède dans la maison ?	17
► Des exemples d'interventions de bénévoles :	13	► Les personnes désorientées (Alzheimer) peuvent-elles continuer de vivre dans la maison ?	17
LES REPAS	13	LES DÉMARCHES À EFFECTUER EN VUE DE MON EMMÉNAGEMENT	18
► Qui prépare les repas ? Quels sont les horaires ?	13	► Quels sont les papiers à signer pour mon emménagement ?	18
► Qui décide des menus ?	13	► Dois-je prendre une assurance ?	18
► Tiendra-t-on compte de mes goûts spécifiques ?	13	► Quelles autres démarches dois-je effectuer ?	18
► Puis-je être servi dans mon chambre ? Manger dans mon chambre ?	13	► Quand pourrai-je arriver ?	18
► Puis-je amener ma nourriture ?	14	► Comment puis-je faire connaître mes contraintes, mes habitudes ? ..	18
► Le régime alimentaire qui m'a été prescrit médicalement sera-t-il respecté ?	14	► Comment choisir ce que j'emmène ?	18
MES SOINS MÉDICAUX	14	► J'ai un contrat temporaire, que cela change-t-il ?	18
► Quelle médicalisation en maison Ages & Vie ?	14	MON ENGAGEMENT EN TANT QUE COLOCATAIRE	19
► Pourrai-je garder mon médecin généraliste ? Mes prestataires de soins habituels ?	14		

► Qu'est-ce qu'une maison Ages & Vie ?

C'est un petit immeuble d'habitation au rez-de-chaussée au sein duquel des personnes âgées (ou handicapées) vivent en colocation, avec l'accompagnement d'auxiliaires de vie qui les aident pour tous les actes de la vie quotidienne.

Des auxiliaires de vie vivent à l'étage avec leurs familles, conférant à l'immeuble une dimension intergénérationnelle.

Parfois l'immeuble comporte également d'autres logements, occupés par des locataires sans lien direct avec Ages & Vie.

Les premières maisons Ages & Vie comprenaient 7 chambres pour personnes âgées ou couples. Les réalisations plus récentes regroupent sur le même site deux voire trois colocations distinctes de 7 ou 8 chambres chacune.

Notre objectif :

Permettre aux colocataires de nos maisons Ages & Vie, quelque soit leur âge ou leur handicap, de vivre le plus normalement possible, en lien avec l'entourage dont chaque être humain a besoin, grâce à un accompagnement professionnel de qualité.



► A qui s'adressent les maisons Ages & Vie ?

Les maisons Ages & Vie ont été imaginées pour repousser les limites du maintien à domicile : elles offrent une solution pour vivre le plus normalement possible malgré la perte d'autonomie ; elles constituent donc une alternative à la maison de retraite.

Les maisons Ages & Vie s'adressent aux personnes âgées qui ne veulent ou ne peuvent plus rester seules chez elles.

Les maisons Ages & Vie sont conçues pour accueillir en priorité des personnes en perte d'autonomie moyenne (GIR 4 et 3), mais il n'existe pas de profil-type : chaque cas est particulier. C'est pourquoi une évaluation du niveau d'autonomie de la personne est toujours réalisée avant son entrée et si nécessaire, l'avis du médecin est sollicité.

► La maison Ages & Vie est un domicile, que cela implique-t-il ?

La colocation est d'abord un lieu de vie. Un lieu de vie où l'on prend soin des gens, et non un lieu de soins où l'on tenterait de ramener de la vie, comme c'est parfois le cas en milieu hospitalier.

La maison Ages & Vie comporte donc peu de similitudes avec les établissements d'hébergement (maisons de retraite).

Nous gardons toujours à l'esprit qu'en tant que colocataire vous êtes chez vous. Nous nous efforçons de vous permettre de vivre le plus normalement possible et de décider ce qui est bon pour vous. Dans beaucoup d'établissements, l'individu doit se plier aux règles de l'institution ; en maison Ages & Vie nous essayons de faire l'inverse. Le cadre des maisons Ages & Vie offre de nombreuses souplesses qui, nous l'espérons, lui permettront de s'adapter à vos besoins.

Nos valeurs :

- Prendre soin de nos clients les personnes âgées ou handicapées,
- En tant que professionnel, prendre soin de soi, de son travail, du cadre dans lequel on évolue,
- Considérer son interlocuteur comme adulte, et le responsabiliser,
- Se responsabiliser soi-même, se prendre en charge, agir en adulte, faire ses choix et les assumer, exprimer ses besoins,
- Connaître et assumer ses responsabilités professionnelles,
- Ne jamais infantiliser nos clients les personnes âgées ou handicapées,
- Respecter l'autre quelle que soit sa différence,
- Se faire respecter, se respecter soi-même,
- Etre sincère et vrai dans son travail, ne pas mentir aux autres, ne pas se mentir à soi-même.

► Quel rôle joue ma famille dans le dispositif ?

Chacun a besoin de se sentir en lien avec ceux qu'il aime. Soulagés de beaucoup de contraintes matérielles par la présence des salariés, vos proches n'en gardent pas moins un rôle très important ! Ni les auxiliaires de vie, ni les autres colocataires ne peuvent les remplacer.

Si comme cela est souhaitable ils se tiennent informés de vos traitements et de vos soins médicaux, vos proches pourront vous aider à maintenir votre santé et vous soutenir. Ils pourront également, en restant en contact avec

vous, vous aider à maintenir un lien avec le monde extérieur. Par leur présence au sein de la colocation ils apporteront de l'animation.

Nous vous demanderons de nous désigner parmi vos proches :

► Votre «personne de confiance». C'est elle que nous consulterons si vous présentez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Cette notion de «personne de confiance» est importante ; elle est prévue par la loi.

► La personne à prévenir en cas d'urgence. C'est elle que les auxiliaires de vie appelleront en premier en cas de problème. Selon votre choix, il peut s'agir de la personne de confiance, ou d'une autre personne (choisie par exemple parce qu'elle est plus proche géographiquement ou plus rapidement disponible en cas d'urgence).

► Est-il possible de venir de façon temporaire ?

Oui. Cette solution est adaptée aux personnes qui veulent «tester» la formule Ages & Vie pendant quelques semaines

ou quelques mois afin de vérifier qu'elle leur convient bien.

Elle offre également une solution aux personnes dont les aidants à domicile (bien souvent la famille) sont temporairement indisponibles, ou en sortie d'hospitalisation pour se reposer ou passer l'hiver.

► Qui gère les maisons Ages & Vie ?

Il n'y a pas un mais deux gestionnaires, l'un s'occupe de l'immobilier, l'autre de l'aide à domicile.

► La société «**AVS Besançon**» gère les prestations d'aide à domicile sous l'appellation «Ages & Vie Services». Elle embauche les auxiliaires de vie qui interviennent au sein de chaque colocation, et organise leur travail. C'est avec elle que vous signerez votre contrat de prestations de services.

► La société **Ages & Vie Gestion** joue le rôle de syndic, entretient et loue les bâtiments, perçoit les loyers et les reverse aux propriétaires qui ont financé l'investissement immobilier.

mon logement au sein de la colocation

► En quoi consiste mon logement ?

Votre logement se situe au rez-de-chaussée, au sein de la colocation. C'est un domicile privé ; vous y êtes donc chez vous.

Il comprend d'une part votre chambre et votre salle d'eau, d'une surface totale de 25 à 40 m², qui constituent, avec votre terrasse, votre partie privative. Et d'autre part les parties communes de la colocation (cuisine, salle à manger, salon), que vous partagez avec les autres colocataires.

► Qui peut rentrer chez moi ?

► Qui disposera des clés de ma porte ?

Vous entrez dans votre chambre par une porte dont vous possédez la clé, et vous accédez à la terrasse par une porte-fenêtre dont vous possédez également la clé.

Vous seul(e) décidez des personnes qui ont le droit ou non de pénétrer dans cet endroit, et à qui vous confiez un

double des clés. Il est bien entendu indispensable que les salariés d'Ages & Vie Services disposent d'un double des clés, pour pouvoir intervenir en cas de nécessité.

Notez que dans la plupart des cas, votre clé ouvre également la porte d'entrée principale de la colocation.

► Que puis-je emmener comme mobilier ?

Apporter vos meubles vous permettra de garder vos repères et de vous sentir immédiatement chez vous dans votre nouveau logement.

Même si le déménagement peut vous paraître un peu fastidieux, n'hésitez surtout pas à solliciter votre entourage pour déménager les meubles qui comptent pour vous ! Votre chambre contiendra aisément un lit (simple ou double), un chevet, une armoire, une table, un réfrigérateur, un fauteuil et une télévision (les plus grands chambres peuvent également accueillir buffet, canapé,...)

Vous pouvez néanmoins faire le choix d'utiliser des meubles que nous mettrons à votre disposition.

► Qui meuble la pièce centrale ?

Les parties communes de la colocation sont meublées et équipées par votre bailleur Ages & Vie Gestion. Votre loyer inclut la location et l'entretien des mobiliers et matériels présents au sein de la colocation : cuisine équipée, équipements électroménager, télévision, tables, chaises, etc.

Néanmoins, vous pouvez y amener des objets supplémentaires : un cadre pour décorer, l'opinel dont vous vous servez depuis des années, l'appareil à raclette qui pourra servir pour un repas festif, votre rond de serviette ou votre tasse, ...



► En quoi consiste mon bail, la convention de colocation ?

Vous signez un « bail de location d'une chambre meublée avec services », qui vous donne également l'accès aux parties communes (salon, cuisine, ...).

Ce bail précise votre loyer, dont l'évolution est réglementée, ainsi que votre forfait de charges.

Comme dans toute location immobilière, un état des lieux est réalisé à votre arrivée (ou départ), et la caution peut être retenue en cas de dégradation des lieux.

Selon vos ressources, vous pouvez faire appel à la caution d'un membre de votre famille pour garantir votre loyer.

Vous signez également, comme tous les autres colocataires, la convention qui précise comment s'organise la colocation ainsi que les règles du vivre-ensemble et le règlement intérieur de la colocation.

► Puis-je choisir librement mes activités au sein de mon logement ?

Oui. Comme tout citoyen, vous n'êtes contraint que par une seule règle : ne pas gêner les autres. (Voir le chapitre fonctionnement de la maison).

► Quelles charges devrai-je payer ?

Les charges locatives (chauffage, eau, électricité, poubelles, assurance multirisque habitation, ...) sont payées forfaitairement par chaque colocataire, et mutualisées sur l'ensemble des colocations Ages & Vie.

Ces charges locatives sont recalculées chaque année en fonction des consommations réelles. Plus les colocataires adopteront une attitude économe, plus ces charges resteront réduites !

Vous payez également chaque mois des charges d'achats de colocation : il s'agit des achats alimentaires et de produits d'entretien réalisés par les salariés pour confectionner les repas pris en commun, et réaliser l'entretien courant des locaux. Ces charges sont calculées au réel des consommations ; leur budget est géré localement, maison

par maison. Elles intègrent également le coût des repas pris sur place par toutes les personnes qui travaillent au bénéfice des colocataires (stagiaires, ...).

► Puis-je décorer ma chambre ?

► Puis-je amener des objets personnels de décoration ?

Vous aménagez et décorez votre chambre à votre guise. Les seules limites seront votre sécurité (certains accessoires peuvent s'avérer dangereux, par exemple un tapis peut provoquer une chute) et l'aspect pratique (votre chambre doit rester facile à vivre et à entretenir au quotidien).

Vous devrez respecter les règles qui s'appliquent à tout locataire, notamment lors de votre départ rendre votre chambre dans l'état dans lequel vous l'avez trouvée, abstraction faite de l'usure normale.

La pièce commune de la colocation (le grand salon-séjour-cuisine) est meublée et équipée par nos soins. Pour la personnaliser, vous pouvez y amener des objets de décoration : tableau, bibelot, vase, livres, plante verte, qui là aussi vous aideront à vous sentir chez vous. Bien sûr, s'agissant d'une pièce commune, il faudra que ces objets soient acceptés par vos colocataires, l'idéal étant que chacun contribue à la décoration en apportant sa touche personnelle.

► Que dois-je prévoir comme affaires personnelles ?

Comme pour tout déménagement, il convient d'amener toutes les affaires qui vous sont utiles au quotidien : habits, affaires de toilette, objets quotidiens. En plus du nécessaire, n'hésitez pas à apporter les objets peut-être superflus, mais qui comptent pour vous !

Il n'est cependant pas souhaitable de garder dans votre chambre des objets de grande valeur (bijoux ...) ou d'importantes sommes en liquide.

De même, nous vous engageons à marquer votre linge et à n'amener que du linge adapté au lavage en machine en programme classique (nos prestations d'entretien du linge ne prévoient pas de lavage à la main).



► Le bâtiment est-il accessible pour les personnes en fauteuil roulant ?

L'ensemble des lieux à vivre sont accessibles aux personnes handicapées. Les seuls espaces non aménagés sont des lieux techniques où interviennent uniquement les salariés (par exemple la chaufferie dans certains immeubles).

► Qui entretient les bâtiments et matériels ?

L'entretien courant des locaux et des matériels communs est réalisé par les auxiliaires de vie.

Les petites et grosses réparations des bâtiments, mobiliers et matériels sont effectuées par le bailleur : leur coût est inclus dans le montant de votre loyer+charges. Le bailleur vous facturera donc uniquement les frais de réparations résultant d'un éventuel usage anormal des lieux, si ceux-ci ne sont pas couverts par l'assurance habitation (incluse dans vos charges).

► Dois-je m'abonner au téléphone ?

► Puis-je m'abonner à Canal+ ?

Votre chambre est reliée au téléphone, et vous pouvez, si vous le souhaitez, prendre à vos frais un abonnement téléphonique personnel (dans certains cas vous pourrez conserver votre ancien numéro).

Votre chambre est équipée d'une prise télévision qui délivre les chaînes gratuites de la TNT (Télévision Numérique Terrestre). Vous pouvez vous abonner à vos frais à toute chaîne supplémentaire de votre choix.

La pièce commune de la colocation est équipée d'un poste informatique avec accès Internet; elle est dotée de la Wifi (accessible dans les chambres de la plupart de nos colocations). Vos auxiliaires de vie vous indiqueront les modalités précises concernant la téléphonie et Internet au sein de votre colocation.

Mon accompagnement par les auxiliaires de vie

► De quel accompagnement vais-je bénéficier ?

Les auxiliaires de vie sont là pour vous aider à vivre le plus normalement possible.

Certaines tâches sont assurées au bénéfice de l'ensemble des colocataires : ménage dans les communs, achats alimentaires, confection des repas, ... ; les auxiliaires de vie interviennent alors un peu à la façon d'une «maîtresse de maison».

D'autres tâches sont individuelles : les auxiliaires de vie interviennent comme une aide à la personne, pour vous aider à vous habiller, à vous déplacer, à faire votre toilette, à prendre vos repas, ...

Vos besoins diffèrent de ceux des autres colocataires, votre accompagnement est donc **individualisé**. Il est normal que les auxiliaires de vie réalisent des tâches différentes selon les personnes.

► Cet accompagnement est-il bien précisé par contrat ?

Oui. Votre accompagnement est précisé dans votre contrat de prestations, ainsi que dans votre Plan d'Accompagnement individuel. Ces documents sont la référence pour la nature et le coût des prestations d'aide à domicile qui vous sont délivrées.

Lors de la signature de votre contrat de prestations, vous avez pu prendre connaissance du devis préalable, de la grille des tarifs, ainsi que des frais et délais de préavis qui sont appliqués par Ages & Vie Services. Votre contrat de prestation est complété par votre plan d'accompagnement individuel élaboré à votre arrivée en fonction de vos besoins et de vos habitudes.

► Cet accompagnement peut-il varier dans le temps ?

Une révision de votre accompagnement sera nécessaire si votre niveau d'autonomie varie. Pour déterminer le contenu et le coût de votre accompagnement, nous consultons le bilan de votre autonomie réalisé par le Conseil Départemental de votre département, qui a déterminé votre classement selon la grille AGGIR (qui s'échelonne de GIR 6 «autonomie totale» à GIR 1 «personne grabataire»).



► Dois-je effectuer des tâches pour la colocation ?

Rien ne vous y oblige. Mais nous vous conseillons de vous fixer l'objectif d'effectuer, au moins une fois par semaine, une tâche d'utilité collective au bénéfice de la colocation. Il peut s'agir d'une tâche modeste : relever le courrier, mettre la table, couper le pain, éplucher les légumes, etc. Remplir ainsi un rôle vous apportera sans doute la satisfaction de vous sentir utile. A vous de choisir en fonction de vos goûts et de vos capacités !

► Qui sont mes interlocuteurs ?

- Au quotidien, vos interlocuteurs sont les auxiliaires de vie travaillant dans la colocation, et notamment l'**AVS principale** dénommée dans certains cas **responsable de maison**.
- Pour les questions qui sortent du quotidien, vous pourrez également compter sur le (la) responsable de secteur ou manager de région chargé(e) de votre colocation. Il (Elle) connaît bien votre situation. Vous pouvez échanger avec lui (elle) lors de ses passages réguliers, ou la joindre téléphoniquement aux heures de bureau.
- Pour les informations locales, vous pouvez également solliciter des bénévoles locaux qui, en tant qu'habitants de la commune, seront des interlocuteurs de proximité. Ils pourront vous renseigner sur la vie locale, contribuer à mettre en place des sorties ou des animations.

► Pourrai-je donner mon avis ?

► En tiendra-t-on compte ?

Votre avis nous est nécessaire ! Bien sûr toutes les demandes ne peuvent être satisfaites, mais nous nous efforçons de rester à l'écoute permanente de nos clients. La maison Ages & Vie est un lieu de **dialogue constructif**. La qualité de l'organisation mise en place sera améliorée si vous vous exprimez. N'hésitez donc pas à faire valoir votre point de vue, formuler des critiques constructives, proposer des améliorations...

Une fois par an, nous menons une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de nos clients : c'est une autre occasion de vous exprimer. Ses résultats vous seront restitués.

Sachez que les bénévoles locaux rencontrent régulièrement les responsables d'Ages & Vie Services, et qu'ils

peuvent relayer vos préoccupations.

► Puis-je déposer une réclamation ?

En cas de problème, vos réclamations seront entendues et prises en compte. Un livret vert de réclamation existe pour cela dans chaque colocation.

► Que se passe-t-il en cas d'absence d'une auxiliaire de vie ?

La continuité de l'accompagnement est assurée afin de garantir une organisation sans interruption à travers soit :

- la modification du planning des auxiliaires de vie rattachées à la maison Ages & Vie,
- l'intervention d'un(e) auxiliaire de vie volante Ages & Vie,
- le recrutement d'un(e) auxiliaire de vie.

► Puis-je faire un cadeau aux auxiliaires de vie ?

Ceci est interdit par la déontologie de la profession. Les salariés d'âges et vie service (auxiliaires de vie...) ont pour consigne :

- De refuser de votre part ou de vos proches tous dons en argent pour quelques raisons que ce soit, et informer leur hiérarchie dans le cas où une proposition de ce type leur serait faite.
- De n'accepter aucun cadeaux, sauf si celui-ci a une valeur symbolique,
- De n'accepter aucune délégation de pouvoir sur les avoirs biens ou droits (exemple : procuration bancaire, bénéfice d'assurance vie), autre que la gestion des achats courants de la colocation.
- De n'accepter aucun dépôt de fonds, de valeurs ou de bijoux.

Mon budget

► Combien cela va-t-il me coûter ?

Le coût est toujours calculé au cas par cas, en fonction de votre situation personnelle. Les contrats que vous avez signés précisent les dépenses à prévoir :

- Le coût des prestations d'aide à domicile est précisé dans votre contrat de prestations ;
- Le loyer et les charges sont précisés dans votre bail.
- Le mandat de courses établit les frais mensuels correspondant aux achats alimentaires et produits de nettoyage.

Puis viendront en déduction :

- L'allocation APA à domicile (*) que vous percevez si vous êtes considéré(e) comme en perte d'autonomie, ou les aides équivalentes pour les personnes handicapées ;

(*) L'APA est l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie versée par le Conseil Départemental de votre département si vous êtes classé(e) GIR4 à GIR1. Elle est calculée par le département selon vos besoins, votre classement GIR et vos revenus.

- L'aide au logement que vous percevez si vos revenus sont inférieurs aux plafonds fixés par la Caisse d'Allocations Familiales ;
- Le crédit d'impôt au titre des prestations de services à domicile.

► Ce coût pourrait-il être réduit ?

Sachez que nos tarifs ont été calculés au plus juste :

- Les loyers sont plafonnés et encadrés par la loi,
- Les prestations d'aide à domicile sont délivrées avec le souci de garantir une bonne qualité ainsi que la pérennité du dispositif.

Au final, la maison Ages & Vie vous permet de bénéficier d'un accompagnement important (des salariés présents plus de 12h par jour en moyenne, plus les astreintes de nuit) à un prix raisonnable, sensiblement inférieur aux maisons de retraite. Ceci est possible grâce au choix du domicile partagé, et à la mutualisation de beaucoup de tâches. A notre connaissance, la maison Ages & Vie



constitue, à niveau de service comparable, la solution la moins coûteuse qui puisse exister.

► À quoi correspondent les frais de souscription et d'installation ?

Cette somme forfaitaire correspond aux démarches menées par Ages & Vie Services pour assurer votre accueil au sein de la colocation :

- Entretiens individuels avec votre interlocuteur Ages & Vie pour la préparation de votre dossier et l'évaluation de votre Plan d'Accompagnement Individuel,
- Montage de votre dossier administratif,
- Mise en place de votre accompagnement et coordination des intervenants,
- Préparation de votre arrivée dans la colocation (intervention de l'équipe technique & maintenance).

► Pourquoi faire payer certaines interventions d'urgence (sur appels téléalarme) par des suppléments ?

► Combien sont-elles facturées ?

Les interventions d'urgence sont individuelles et exceptionnelles. Leur facturation nous semble un moyen à la fois juste et efficace pour limiter les éventuels abus.

Si vous faites usage de votre médaillon de téléalarme en dehors des heures de présence des salariés au sein de la colocation, vous déclenchez automatiquement l'intervention du salarié d'astreinte. Tout appel téléalarme au delà de 4 par mois vous sera facturé selon un tarif forfaitaire destiné à couvrir le coût de l'intervention.

► D'autres dépenses restent-elles à ma charge ?

Ce que vous versez à Ages & Vie couvre l'essentiel de vos besoins. Seuls restent à votre charge :

- les dépenses de santé non remboursées par la Sécurité Sociale et votre mutuelle,
- les services à la personne non assurés par les salariés (coiffeur, pédicure,...),
- les achats non pris en compte par la colocation (vos achats alimentaires personnels, vos habits, certains produits d'hygiène, vos produits de beauté, les éventuelles protections contre l'incontinence),
- les éventuels abonnements privés auxquels vous souscrivez pour votre chambre : téléphone, Canal+, ...

- votre taxe d'habitation si vous n'êtes pas exonéré(e),
- et bien sûr vos dépenses personnelles : sorties, voiture (si vous possédez une), vacances, etc.

Le total de ces sommes dépendra de votre situation personnelle et de vos choix. A titre indicatif, nous estimons que ces dépenses supplémentaires dépassent rarement 160 euros mensuels.

► Comment faire si mon budget est limité ?

Ne pas régler votre part reviendrait à la faire payer par les autres colocataires, ce qui ne serait pas acceptable. C'est pourquoi il est important de bien analyser votre budget avant de déménager au sein de la colocation Ages & Vie. Vos interlocuteurs Ages & Vie peuvent vous y aider, et si besoin vous orienter vers des organismes pour formuler des demandes d'aide (CAF, Conseil Départemental, CCAS municipal, etc.).

Sachez également que si vous avez des enfants et qu'ils en ont les moyens, la loi prévoit que ceux-ci contribuent à vos dépenses dès lors que vous ne pouvez pas subvenir seul(e) à vos besoins.

Dans le cadre de sa politique sociale, Ages & Vie propose également aux personnes à faibles revenus des contrats à tarif réduit dans certaines maisons. Renseignez-vous à ce sujet lors de la présentation de votre devis personnalisé.

► Quels services faut-il payer en cas d'absence temporaire de la maison ?

Pendant vos absences éventuelles, les tâches effectuées par les salariés varient très peu car elles sont pour l'essentiel mutualisées (par exemple : nettoyer les parties communes ou préparer un repas requiert à peu près le même travail quel que soit le nombre de personnes présentes). Les salariés sont toujours présents, ils interviennent selon un planning inchangé, ils perçoivent donc la même rémunération.

Les prestations de services vous sont donc facturées à l'identique, quelle que soit votre durée de présence au sein de la colocation.

Toutefois, en cas d'absence prolongée de plus de 1 mois continu, nous ne vous facturerons plus qu'un forfait réduit de 450€ mensuels, à compter du 2^e mois.

► Et pour le loyer et les charges ?

En cas d'absence temporaire, vos loyers et charges restent inchangés, exceptés les frais d'achats de colocation qui s'interrompent à partir du 8^e jour.

► Quand les factures me parviennent-elles ?

► Quand et comment faut-il les régler ?

Vous recevez donc deux factures distinctes :

- une facture pour les prestations de services et l'appel de charges d'achats de colocation (alimentaires et vie courante),
- un appel de loyer + charges.

Ces factures sont émises et prélevées en début de mois. Elles vous sont adressées électroniquement à l'adresse e-mail de votre choix. Vous pouvez également les télécharger depuis votre espace personnel, grâce à l'identifiant et

au mot de passe que nous vous aurons communiqué.

► A quelles réductions d'impôt ai-je droit ?

L'autorisation détenue par Ages & Vie Services au titre des services à la personne vous permet de bénéficier d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50% des cotisations versées(*), dans la limite d'un plafond légal. Nous vous ferons parvenir chaque début d'année une attestation fiscale récapitulant les sommes versées, afin de vous permettre de bénéficier de cet avantage.

(*). Selon la loi de finance en vigueur, ces dispositions peuvent être modifiées chaque année par le gouvernement.

Le fonctionnement de la maison

► Quel est le rôle des salariés ?

Les salariés auxiliaires de vie sont là pour accompagner, sécuriser, stimuler, favoriser votre autonomie, vous aider lorsque c'est nécessaire. Ils (ou elles) sont à vos côtés en tant que :

- «Maîtresse de maison» vis-à-vis de la colocation (préparer les menus, faire les courses, préparer les repas, faire le ménage, entretenir le linge, etc.),
- Assistante de vie auprès de chaque colocataire (aider au lever, à la toilette, à l'habillement, etc.).

► Quel est le rôle du (de la) salarié(e) «AVS principale» ou «responsable de maison» ?

L'un(e) des auxiliaires de vie assure la fonction de référente de maison, et à ce titre veille au respect du cadre de travail, centralise l'information, fait le lien avec ses collègues, gère le budget des achats. Il (elle) est l'interlocuteur(trice) privilégié(e) de la direction d'Ages & Vie Services.



► Quels sont les horaires de travail des salariés ?

- Les jours ouvrables, soit du lundi au samedi, un ou deux salarié(s) sont présent(s) de 7h45 (au plus tard) à 20h30 (au plus tôt), excepté dans certaines colocations 1h30 de pause en début d'après-midi.
- Les jours fériés et les dimanches, un salarié est présent au lever/petit-déjeuner, déjeuner et dîner/coucher.

Les horaires de travail des salariés sont affichés dans la maison (notez qu'ils peuvent varier légèrement d'une maison à l'autre).

► Ces horaires sont-ils immuables ?

Ils sont la règle, mais des événements imprévus (par exemple l'arrêt maladie d'un salarié) peuvent parfois nous amener à les modifier, avec toujours le souci d'assurer la continuité du service.

► Pourquoi le service est-il allégé les dimanches et jours fériés ?

Partout en France, les dimanches (ou jours fériés) sont synonymes de repos en famille. La maison Ages & Vie respecte ce rythme, le travail des salarié(e)s est donc allégé. Ces jours là, les préparations de repas ainsi que le ménage, la toilette sont allégés.

Toutes les prestations restent assurées les dimanches et jours fériés avec un service minimum (1 auxiliaire de vie au lieu de 2) : concernant la toilette (toilette mais pas de douche le dimanche/jour férié : la douche aura été faite le samedi ou le sera le lundi), pas de ménage à fond le dimanche/jour férié ni de repas élaboré (le repas sera effectué le dimanche/jour férié s'il ne nécessite pas de grande préparation, sinon il peut être préparé la veille).

Cela permet aux salariés de se préserver un rythme de vie normale, puisqu'ils travaillent au maximum un dimanche sur trois. Cela contribue également à réduire le coût des services. Enfin, cela contribue à maintenir un contact fort entre la personne aidée et ses proches : nous incitons vos proches à venir vous voir ce jour-là au sein de la colocation, ou à vous inviter à venir passer chez eux une journée en famille.

Pour la raison évoquée ci-dessus (repas simplifié), nos salariés ne préparent pas de repas «invités» les dimanches et jours fériés (ce qui est en revanche possible tous les autres jours).

► Puis-je voir les salariés en dehors de leurs heures de travail ?

Vous les croiserez sans doute de temps à autre dans l'immeuble, mais gardez bien à l'esprit qu'en dehors de leurs heures de travail ils ont comme tout salarié droit à un vrai repos. Nous vous demandons de ne pas les solliciter et de respecter scrupuleusement leur vie privée.

► Les salariés doivent respecter le « cadre de travail des maisons Ages & Vie », de quoi s'agit-il ?

Nous demandons à nos salariés de respecter certaines règles :

- respecter scrupuleusement leurs horaires de travail, sans les déborder,
- ne pas se rendre sur leur lieu de travail durant leur temps de repos,
- ne pas sortir de leur domaine professionnel,
- ne pas mélanger leur travail avec leur vie privée,
- ne recevoir aucune rémunération directe de votre part, refuser toute délégation sur vos comptes bancaires, tout don en argent, tout cadeau autre que symbolique,
- vous vouvoyer (marque de respect),
- ne consommer ni tabac ni alcool sur leur lieu de travail,
- etc. (liste non exhaustive)

Ce cadre peut paraître rigoureux, mais il est en réalité protecteur pour vous comme pour les salariés.

De plus, nous savons que pour travailler sereinement les auxiliaires de vie doivent veiller à ne pas se laisser envahir par leurs émotions : c'est pourquoi nous leur demandons de garder une certaine distance affective. C'est pour vous la meilleure garantie qu'ils sauront agir avec discrétion, faire face aux éventuels problèmes ou aux urgences avec calme et retenue.

📖 Consultez à ce sujet le «CAP» (Cahier des Attitudes Professionnelles) consultable par tous au sein de la pièce centrale.



► Qu'est-ce que le « contrôle qualité » ?

Régulièrement un « contrôleur qualité » d'Ages & Vie Services vient vérifier si tout se passe bien au sein de la colocation, sur le plan de l'hygiène, de la propreté, du rangement mais aussi de l'accompagnement des colocataires. Lors de son passage (dont la date n'est pas connue à l'avance) il se présentera à vous et recueillera vos éventuelles remarques.

► Quelle est l'utilité de mon médaillon de téléalarme ?

Un médaillon de téléalarme vous est remis dès votre arrivée au sein de la maison Ages & Vie, nous vous conseillons vivement de le porter sur vous 24h/24 afin de pouvoir alerter

l'auxiliaire de vie de poste en cas de problème grave (type malaise, chute...). Ce médaillon fonctionne au sein de la maison et aux alentours proches de la maison (terrasse, jardin), mais pas plus loin. Notez bien qu'il n'est pas destiné aux appels dit de « confort » (type besoin d'un verre d'eau, ou envie de parler), mais bien aux seuls appels d'urgence en cas de problème grave.



► Que se passe-t-il si j'ai un problème la nuit ?

► Une astreinte est-elle prévue en dehors des heures de service ?

En dehors des heures de présence effective l'un(e) des salarié(e)s est toujours d'astreinte : il (elle) interviendra sur appel d'urgence déclenché avec votre médaillon de téléalarme. Vous n'êtes donc jamais isolé(e).

► Comment se déroule une journée au sein de la colocation ?

► Quels sont les horaires de lever, de coucher ?

Chaque colocataire mène une vie normale, rythmée par les temps forts que constituent les trois repas (plus éventuellement le goûter).

Les heures de lever et de coucher sont variables selon les personnes ; elles peuvent se situer en dehors de la plage de présence des salariés dès lors que vous êtes suffisamment autonome pour vous lever ou vous coucher seul(e). Les petits-déjeuners sont généralement pris au fur et à mesure du lever de chacun.

Le matin est le moment privilégié pour les toilettes, le ménage, la préparation des repas. Les repas sont pris en commun, à heure régulière.

L'après-midi est généralement un moment plus calme et permet le traitement du linge.

Chacun choisit, selon les moments, de rester dans son chambre, ou de venir dans la pièce commune au contact des autres personnes qui s'y trouvent. Les salariés, eux, se trouvent le plus souvent dans la pièce commune.

► Pourquoi la porte de la colocation est-elle fermée à clé à certains moments ?

Pour garantir votre tranquillité et votre sécurité, la porte de la colocation est toujours fermée à clé. Lorsque les auxiliaires de vie sont présentes, elles accueillent et orientent les visiteurs au nom des colocataires. Vous êtes bien entendu libre de confier les clés à vos proches, qui pourront ainsi vous rendre visite quand ils le voudront.

De même, nous vous demandons de fermer à clé votre porte-fenêtre (ou de baisser votre volet roulant) pendant les repas, afin d'éviter toute intrusion.

► Peut-on vivre en couple ? en famille ?

La formule Ages & Vie est très souple, tous les cas de figure sont donc envisageables.

Certains couples partagent le même chambre (les chambres de taille supérieure à 30 m² permettent une cohabitation harmonieuse).

D'autres préfèrent louer deux chambres, par exemple pour s'aménager une partie jour et une partie nuit.

Certains colocataires ont un lien de parenté : mère/fille ou frère/soeur.

► Que puis-je faire ou pas ?

► Que puis-je interdire aux autres ?

Les règles de la colocation sont fixées par la convention entre colocataires, mais aussi par les règles de respect et de savoir vivre. Elles reposent sur le principe fondamental que la liberté des uns s'arrête là où commence celle des autres : je suis libre de choisir mes activités dès lors que je ne cause aucune gêne.

Nous avons résumé ces engagements dans une liste qui figure à la fin de ce document, et que nous vous demandons de signer à titre d'engagement moral.

► Qui peut venir me rendre visite, et quand ?

Dans votre chambre, vous êtes libre de recevoir qui vous

voulez. Au sein des parties communes également, à condition de vous assurer que vos invités ne gênent pas les autres colocataires.

► Que se passe-t-il en cas de conflit ?

Les colocataires entre eux peuvent avoir des différends. Dans l'immense majorité des cas, ils se règlent par le dialogue, si nécessaire avec la médiation des salariés.

Souvenons nous que les conflits font aussi partie de la vie... et que l'important est surtout de les solutionner rapidement, par le **dialogue constructif**. Nous constatons que, dès lors que chacun y met du sien et respecte les règles en usage, la cohabitation se déroule sans problème car les lieux sont suffisamment vastes et bien conçus pour permettre à chacun de garder son intimité.

Si une solution n'aboutit pas :

- vous pouvez demander un rendez-vous avec le (la) responsable de maison ou responsable de secteur,
- si le problème perdure, vous pouvez également demander un rendez-vous avec la direction des maisons Ages & Vie,
- vous pouvez également faire appel à la médiation d'une personne qualifiée, que vous choisirez sur la liste établie par le Préfet de Département, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Général (et disponible en annexe du livret d'accueil),
- vous pouvez enfin faire appel à un médiateur en consultant le site : www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises de façon directe et gratuite, sans préjudice d'autres voies de recours judiciaires.



Au sein de chacune de ses maisons, Ages&Vie s'engage dans une démarche de dialogue constructif, afin d'améliorer le bien-être de l'ensemble des habitants et intervenants.

Les bénévoles et l'animation

► Quelles sont les animations prévues ?

Au sein de la colocation Ages & Vie l'animation la plus importante est le déroulement normal de la vie quotidienne : la préparation des repas, à laquelle vous pouvez participer, les contacts avec toutes les générations, les visites quotidiennes des proches ou des voisins...

La vie est également rythmée tout au long de l'année par les anniversaires, certains jours particuliers (la chandeleur, le nouvel an), certaines fêtes tristes ou gaies (Noël, la Toussaint, ...), le repas des anciens de la commune, etc.

Continuer de s'inscrire dans ce rythme normal comme on l'a toujours fait tout au long de sa vie, prendre part à la vie collective malgré le handicap éventuel, c'est l'assurance de se sentir utile et intégré.

Les salariés peuvent par ailleurs répondre à vos souhaits, dans la mesure où ceux-ci sont compatibles avec leur planning et leurs compétences. Ils peuvent par exemple lire ou commenter avec vous le journal, prendre le temps de discuter, vous aider à répondre à votre courrier, etc.

Enfin, des animations ponctuelles sont régulièrement organisées, notamment grâce à l'intervention des bénévoles.

► Quel est le rôle des bénévoles qui interviennent au sein des colocations ?

► Qui sont-ils ?

Les bénévoles ont un rôle positif, ils permettent de rendre la maison plus vivante.

Toute personne intéressée peut intervenir bénévolement au sein de la maison : n'hésitez donc pas à en parler autour de vous, au sein de la commune ou du quartier. Parfois les gens hésitent, craignent de déranger... pourtant les interventions même les plus modestes seront certainement appréciées !

Il suffit parfois d'une simple rencontre pour imaginer des projets : un voisin viendra jouer au carte, l'institutrice proposera de faire chanter les enfants de sa classe, la bibliothèque municipale d'apporter des livres, le club de 3^e âge d'organiser une rencontre, telle ou telle association un spectacle, etc.

La bonne animation n'est pas la plus compliquée, mais celle qui répond aux attentes des colocataires et permet de renforcer les liens humains.

► Des exemples d'interventions de bénévoles :

- faire la lecture du journal,
- partir en balade avec un colocataire,
- contribuer à une journée portes-ouvertes,
- informer les habitants de la maison de ce qui se passe

dans la commune,

- emprunter des livres à la bibliothèque et les amener aux personnes âgées,
- inviter à un apéritif en tant que voisin,
- faire venir les enfants de l'école,
- accompagner quelqu'un à la messe, au match de foot du dimanche, au club des aînés,
- faire visiter la maison à des habitants de la commune,
- organiser des activités manuelles,
- faire des confitures et les vendre pour arrondir le budget d'animation,
- tenir sur Internet un blog-photo de la maison, consultable à distance par les familles des personnes âgées,
- causer un moment,
- accueillir des colocataires au repas annuel des anciens de la commune, à une fête de village,
- faire visiter le village, le quartier,
- organiser des rencontres avec certains habitants,
- etc...

Les repas

► Qui prépare les repas ?

► Quels sont les horaires ?

Les repas sont préparés et cuits sur place par les auxiliaires de vie, à partir des aliments de base (viandes, légumes, fruits,...) qu'elles ont achetés dans les commerces locaux. La préparation des repas rythme la vie quotidienne. Les salariés vous inciteront sans doute à les accompagner dans cette activité, qui peut aussi être un moment convivial !

En maison Ages & Vie les repas sont pris à heures normales, choisies en concertation entre les colocataires et les salariés.

La plupart des maisons a opté pour les créneaux horaires suivants : petit-déjeuner à partir de 7h45 ; déjeuner à midi ; goûter à partir de 16h ; dîner à 19h.



► Qui décide des menus ?

Le choix du menu est un acte important. Il faut respecter de nombreuses contraintes de budget, d'équilibre alimentaire, d'allergies, de prescriptions médicales... et tenir compte des goûts de chaque colocataire !

Dans la pratique, les auxiliaires de vie vous consulteront avant d'élaborer les menus : n'hésitez donc pas à vous exprimer. Ceux-ci sont ensuite affichés dans la pièce commune.

Sachez que nous demandons aux auxiliaires de vie de respecter le «plan alimentaire» élaboré par Ages & Vie, qui rappelle les règles de diététique alimentaire. Ce qui n'empêche pas de s'offrir de temps en temps les petits extras qui font plaisir !

► Tiendra-t-on compte de mes goûts spécifiques ?

La petite taille de la colocation Ages & Vie permet de prendre en compte les envies et les goûts de chacun.

Les salariés ne peuvent faire plaisir à tout le monde en même temps, mais elles peuvent satisfaire vos petites envies ou les petites habitudes alimentaires qui font plaisir, dans la mesure où elles restent compatibles avec celles des autres.

► Puis-je être servi dans mon chambre ?

► Manger dans mon chambre ?

Il n'y a pas de «room-service» en maison Ages & Vie, donc pas de service en chambre sauf temporairement pour raison médicale.

Les colocataires dans leur immense majorité apprécient de se retrouver au moment des repas.

► Puis-je amener ma nourriture ?

Ce n'est pas nécessaire car les achats alimentaires sont effectués par les salariés pour l'ensemble de la colocation. Cependant vous pouvez bien entendu apporter ou vous faire apporter des denrées supplémentaires pour vos besoins personnels (par exemple des petits gâteaux

pour offrir à vos visiteurs).

► Le régime alimentaire qui m'a été prescrit médicalement sera-t-il respecté ?

Oui, les auxiliaires de vie doivent respecter les consignes médicales (diabète, régime sans sel...) qui vous ont été prescrites. Elles adapteront les menus en veillant toutefois à ne pas priver les autres colocataires.

Mes soins médicaux

► Quelle médicalisation en maison Ages & Vie ?

Trop souvent les lieux de soins (comme l'hôpital) manquent de vie. La maison Ages & Vie est quant à elle un lieu de vie où l'on apporte du soin.

La colocation Ages & Vie est médicalisée par l'intervention des professionnels de santé extérieurs qui soignent les colocataires : médecins, infirmières, kinésithérapeutes, etc. Les salariés d'Ages & Vie Services informent les personnels soignants, coordonnent les soins, alertent en cas d'urgence, veillent à la prise de médicaments, et contribuent donc grandement à votre accompagnement médical.



► Pourrai-je garder mon médecin généraliste ?

► Mes prestataires de soins habituels ?

Oui, dès lors que ces professionnels (kinésithérapeute, infirmière, pédicure, ...) acceptent de se déplacer au sein de la colocation. Dans le cas contraire, les auxiliaires de vie pourront vous conseiller un autre intervenant plus proche ; bien entendu vous gardez votre liberté de choix.

► Pourrai-je continuer de voir les spécialistes chez qui j'ai mes habitudes en ville (dentiste, cardiologue, phlébologue, ...) ?

Oui. Ages & Vie n'assure pas le transport en dehors de la colocation, mais les auxiliaires de vie pourront vous aider à prévoir un moyen de transport : Taxi, VSL, ambulance, famille, bénévole, etc.

► Quand le médecin ou l'infirmière passent-ils ?

Comme pour toute personne à domicile, vous consultez autant que nécessaire le médecin, qui se déplacera sur rendez-vous. L'infirmière passera à la fréquence prescrite par le médecin.

► Dois-je modifier mon traitement médical pour venir en maison Ages & Vie ?

Non. Cependant, une fois bien installé(e), vous vous sentirez sans doute bien entouré(e), plus en sécurité ... ce pourrait être l'occasion de revoir votre traitement pour tenter de l'alléger de médicaments superflus ?

► Puis-je bénéficier d'un lit médicalisé ?

En cas de besoin vous pouvez louer ou acquérir un lit médicalisé. À ce titre nous pouvons vous mettre en relation avec des prestataires connaissant bien les maisons Ages & Vie. Mais de nombreux colocataires continuent d'utiliser leur lit classique.

► Que se passera-t-il en cas d'urgence médicale ?

Les auxiliaires de vie préviendront le médecin pour un diagnostic rapide, et si besoin alerteront les secours ainsi que vos proches.

La procédure suivie précise le rôle des salariés d'Ages & Vie Services et celui des secours médicaux. En cas d'urgence le rôle de l'auxiliaire de vie est d'alerter mais pas de prodiguer des soins médicaux.

► Qui achète les médicaments ?

Si vos proches achètent vos médicaments, cela leur permettra de se tenir au courant de vos traitements médicaux et de pouvoir en parler avec vous. S'ils ne le peuvent ou ne le souhaitent pas, cette prestation pourra être confiée à Ages & Vie, qui le fera une fois par semaine en lien avec la pharmacie.

Vos médicaments seront ensuite stockés soit dans votre chambre, soit dans la pièce commune dans un contenant (type vanitycase) à votre nom. La colocation ne stocke pas de médicaments communs à l'ensemble des colocataires.

► Qui m'aide pour la prise de mes médicaments ?

Votre pilulier peut être préparé par une personne de confiance au sein de votre entourage ou par votre infirmière (pas par les auxiliaires de vie de la maison). Les auxiliaires de vie veillent ensuite à votre prise de médicaments.

► Que se passe-t-il en cas d'hospitalisation ?

Durant votre hospitalisation nous resterons en contact avec vous ou vos proches pour préparer votre retour au sein de la colocation. Le plus souvent votre retour se fera sans problème particulier, dès lors qu'il ne sera pas trop anticipé.

Notre expérience nous a permis d'identifier les conditions importantes à réunir :

- votre état de santé doit être stabilisé, vous devez être suffisamment en forme pour revenir à domicile,
- votre traitement doit être bien précisé, les éventuelles consignes médicales clairement formulées, si possible

par une ordonnance du médecin hospitalier. Vous devez être en possession des médicaments correspondants, à acheter le jour de votre retour,

- les intervenants éventuellement nécessaires (infirmières, kinésithérapeute,...) doivent avoir été programmés,
- les auxiliaires de vie de la maison doivent avoir été prévenues de votre heure du retour (si possible durant leurs heures de travail, ainsi elles seront immédiatement au courant des changements et pourront vous accueillir physiquement).

Malheureusement certains hôpitaux cherchent parfois à se « débarrasser » de leurs patients... il faut veiller à bien expliquer aux médecins hospitaliers que vous rentrez dans un domicile. Nous vous remettons pour ce faire un modèle de lettre à leur remettre (nous vous conseillons de la ranger pliée en six dans l'étui de votre carte vitale).

Pour gérer tout cela, vous aurez sans doute besoin de vos proches. Vos interlocuteurs Ages & Vie Services pourront également intervenir en cas de problème.

Mes habitudes de vie quotidienne



- Pourrai-je continuer mes sorties habituelles ?
- Pourrai-je maintenir mes activités ?

En tant qu'habitant au sein de la maison Ages & Vie, vous pourrez continuer de fréquenter les lieux où vous avez vos habitudes (commerces, église,...), de pratiquer vos activités régulières («club», gym douce, loto,...), ou tout simplement d'aller visiter votre famille ou vos proches.

D'une manière générale, vous pourrez continuer toute activité que votre niveau d'autonomie vous permettra.

Ce n'est pas la maison Ages & Vie qui freinera votre activité, bien au contraire : la colocation peut vous apporter la possibilité de contacts nouveaux et d'activités nouvelles.

N'hésitez pas à solliciter les salariés de la maison Ages & Vie : bien que leur emploi du temps les oblige le

plus souvent à rester au sein de la colocation, ils s'efforceront de vous faciliter la tâche, et de faire le lien avec d'autres personnes qui peuvent vous aider (votre famille, des bénévoles).

- Pourrai-je m'absenter de la maison ?
- Partir en vacances ?

Bien sûr : vous êtes chez vous, libre de vos mouvements. Il est toutefois préférable de prévenir les auxiliaires de vie pour leur permettre de s'organiser si c'est nécessaire, et éviter des inquiétudes inutiles.

- Pourrai-je continuer d'aller chez mon coiffeur habituel ?

Oui. Et si un jour votre autonomie ne vous permet plus de vous y rendre, il sera possible d'organiser au sein de la colocation le passage d'un coiffeur à domicile.

- Je suis insomniaque, je vis la nuit, peut-être vais-je déranger ?

Non, vous ne dérangerez pas dans la mesure où votre activité nocturne reste peu bruyante, et ne trouble pas le sommeil des autres colocataires au sein de leurs chambres.

- Puis-je amener mon animal de compagnie ?

Oui, avec notre accord au préalable (pour vérifier la compatibilité de votre animal avec la vie en colocation). Sachez toutefois que les auxiliaires de vie sont là pour s'occuper des gens et non de leurs animaux : ce sera donc à vous (éventuellement aidé par votre famille) de gérer votre animal de compagnie.

► Pourrai-je choisir l'émission de télévision à regarder ?

Dans votre chambre (si vous l'avez équipé d'un téléviseur), le choix du programme n'appartient qu'à vous.

Dans la pièce commune, le programme à visionner se choisit en concertation avec vos colocataires.

► J'ai mes petites habitudes d'achats pour les produits d'entretien, pourrai-je les garder ?

Oui. Dans ce cas il vous faudra vous faire apporter les produits par une personne extérieure (famille, ami,...),

ou demander aux salariés d'en prévoir l'achat lors des courses hebdomadaires : dans ce cas son coût vous sera ensuite refacturé. Les salariés ont pour consigne de n'accepter aucun paiement en liquide ou par chèque.

► Et si... je ne me plais pas au sein de la maison Ages & Vie ?

Nous commencerons par en parler avec vous pour comprendre si des solutions peuvent être trouvées. Mais bien entendu vous êtes libre de partir si vous le souhaitez, en respectant les délais de préavis prévus dans vos contrats.

Ma relation avec ma famille et mes proches

► Mon emménagement au sein de la maison Ages & Vie ne va-t-il pas me couper de mes proches ?

Au contraire. Ils seront sans doute soulagés de vous savoir en sécurité et bien accompagné(e), ainsi que d'être libérés de tâches matérielles qu'ils avaient à accomplir pour vous aider.

Vous pourrez alors construire avec eux une relation différente, centrée sur la dimension affective plutôt que sur les aspects matériels.



► Pourrai-je accueillir mes petits-enfants ou arrière-petits-enfants ?

Bien sûr. Dans tous les cas la présence de vos proches sera très probablement appréciée de tous car elle contribuera à faire de la maison un lieu sympathique et ouvert. Ceux-ci devront bien sûr respecter le projet de vie qui veut que personne ne s'impose à l'autre, et veiller à ne pas surcharger inutilement le travail des salariés.

Dans certaines colocations, vos proches pourront même séjourner au sein d'une chambre d'appoint qui peut être mise à votre disposition si elle est disponible.

► Devront-ils respecter des horaires de visite ?

Vous serez libre de choisir avec eux les horaires qui conviendront.

► Peuvent-ils venir manger ?

Oui. Toute personne invitée par l'un des colocataires peut partager le repas commun à condition de prévenir à l'avance et de respecter les règles particulières des dimanches et jours fériés (voir paragraphe sur ce sujet). Une participation forfaitaire vous sera demandée.

► Pourrai-je continuer de me rendre dans ma famille ?

Bien sûr !

► Comment pourront-ils prendre de mes nouvelles ?

- En appelant votre ligne téléphonique personnelle si vous en possédez une ;
- En appelant la ligne téléphonique de la colocation : les salariés leur répondront durant leurs heures de travail, et pourront leur donner de vos nouvelles ;
- En passant dans la maison, où ils seront les bienvenus ;

► Mes proches peuvent-ils aider aux tâches ménagères ?

► S'occuper du linge ?

Votre contrat précise clairement que ces tâches sont confiées aux auxiliaires de vie. Une aide éventuelle de vos proches sera appréciée, mais n'entraînera aucune baisse du montant facturé.

► Comment se passent les dimanches, les jours fériés, les fêtes ?

Les dimanches et jours de fêtes sont des moments privilégiés pour se retrouver en famille. Vous serez sans doute heureux de vous rendre chez vos proches si ceux-ci peuvent vous accueillir. Dans le cas contraire vous pourrez bien entendu rester dans la colocation, au sein de laquelle les auxiliaires de vie travaillent en horaire allégé (voir paragraphe sur ce sujet).

► Que se passera-t-il si mon état de santé se dégrade ?

Il vous faudra recevoir plus de soins au sens médical du terme, mais également plus de soin au sens de l'attention et de l'accompagnement au quotidien.

Il serait tout de même aberrant de penser qu'une personne malade doit obligatoirement vivre en milieu hospitalier ! Si vous êtes bien soigné et bien entouré, vous pourrez sans doute continuer de vivre au sein de la colocation.

Nous pouvons témoigner de l'histoire de nombreuses personnes gravement malades qui ont pu, car c'était leur choix, vivre jusqu'au bout au sein de leur colocation Ages & Vie.

L'organisation des maisons Ages & Vie facilite l'accès aux soins médicaux, car les auxiliaires de vie veillent à la prise de médicaments et font chaque jour le lien entre les différents intervenants externes : médecin, infirmière, kinésithérapeute, etc.

En maison Ages & Vie, vous pouvez également solliciter certains organismes (Services infirmiers à domicile, don du souffle, Hospitalisation à domicile, ...) qui facilitent la prise en charge médicale, et concourent au maintien à domicile de personnes très malades.



► Suis-je assuré de pouvoir demeurer dans la maison aussi longtemps que je le souhaiterai ?

Notre objectif est précisément de vous permettre de demeurer le plus longtemps possible au sein de la colocation.

Nous ne pouvons malheureusement pas vous garantir que ce maintien sera toujours possible. Chaque cas est particulier, et malheureusement certaines pathologies ou pertes peuvent gravement compliquer les choses. Si en tant que professionnels nous analysons qu'un hébergement en établissement spécialisé devient un jour la meilleure solution à envisager, notre devoir sera de vous le dire et de vous aider à franchir ce nouveau cap. Notre priorité sera alors de dialoguer avec vous et votre famille.

► Se peut-il que quelqu'un décède dans la maison ?

Le décès d'un colocataire déclenche toujours une émotion particulière au sein de la maison, d'autant plus vive si l'événement a lieu en ses murs. Les salariés d'Ages & Vie s'efforcent d'aider chacun à gérer positivement ses émotions, et à poursuivre le projet de vie de la maison sans dramatiser ni banaliser l'événement.

Si vous avez des volontés particulières, il est souhaitable d'en faire part aux salariés, qui pourront ainsi faciliter l'établissement de vos dernières volontés. Sachez toutefois qu'en tant qu'auxiliaires de vie, les salariés d'Ages & Vie n'interviennent aucunement dans l'aide apportée aux défunts (cela sort de leur cadre professionnel). En cas de décès, ils alertent immédiatement la famille de la personne décédée, qui accomplira les démarches nécessaires.

Si les colocataires le souhaitent, les salariés organiseront ensuite un moment de souvenir (se déplacer à l'enterrement, lire un texte, signer un livre d'or, créer un album photo, ...) au sein de la maison, afin d'accompagner chacun dans son travail de deuil et de garder la mémoire du défunt.

► Les personnes désorientées (Alzheimer) peuvent-elles continuer de vivre dans la maison ?

La maison Ages & Vie n'a pas été conçue spécifiquement pour les personnes atteintes de pathologies de type Alzheimer à un stade avancé. Elle n'est donc pas adaptée à 100% des cas individuels, notamment si la personne présente des troubles importants tels qu'un comportement fugeur, de l'agressivité, de la dangerosité pour elle-même ou pour autrui. Pour prévenir le risque de fuite par exemple, il aurait fallu concevoir un bâtiment fermé sur lui-même, ce qui aurait été contraire à notre projet de vie ouvert sur l'extérieur.

Dans certains cas, il sera donc préférable d'envisager un hébergement en structure spécialisée Alzheimer. Chaque cas étant particulier, nous nous efforçons de conseiller la famille pour faire le bon choix, dans l'intérêt de la personne.

► Quels sont les papiers à signer pour mon emménagement ?

📖 **Votre Contrat de Prestations**, qui précise vos prestations d'aide à domicile.

📖 **Votre Contrat de bail** qui précise vos loyers et vos charges.

📖 **La convention entre colocataires** qui précise les règles du bien-vivre ensemble.

📖 **L'état des lieux d'arrivée**, que vous dresserez avec nous sur place.

📖 **Votre Projet d'Accompagnement Individuel**, défini ensemble lors de la visite d'évaluation avec le (la) responsable de maison ou responsable de secteur.

► Dois-je prendre une assurance ?

Non, votre assurance habitation est comprise dans vos charges locatives.

► Quelles autres démarches dois-je effectuer ?

Rien de plus que les habituelles démarches liées à tout déménagement : prévenir la poste de votre nouvelle adresse, résilier vos abonnements, etc.

Si vous percevez l'APA, pensez à prévenir de votre déménagement le Conseil Départemental de votre département, en précisant bien que votre nouvelle adresse reste un domicile classique et que vous resterez donc bénéficiaire de l'APA à domicile.

Enfin, nous vous conseillons de marquer votre linge(*).

(*) *Certains sites internet (par exemple : www.abcmarquage.com, www.a-qui-s.fr) proposent à un prix raisonnable des étiquettes personnalisées à coller sur le linge.*

► Quand pourrai-je arriver ?

Le (la) responsable de maison ou responsable de secteur vous indiquera la date à laquelle vous pourrez emménager.

Dans le cas d'une maison en cours d'ouverture vous ne pourrez pas aménager avant la date prévue de début d'activité des auxiliaires de vie.

► Comment puis-je faire connaître mes contraintes, mes habitudes ?

En remplissant la fiche dédiée à cet effet, lors de votre arrivée dans la maison, puis en dialoguant avec les salariés de la maison, car ceux-ci chercheront à bien vous connaître.

► Comment choisir ce que j'emmène (meubles, objets, ...) ?

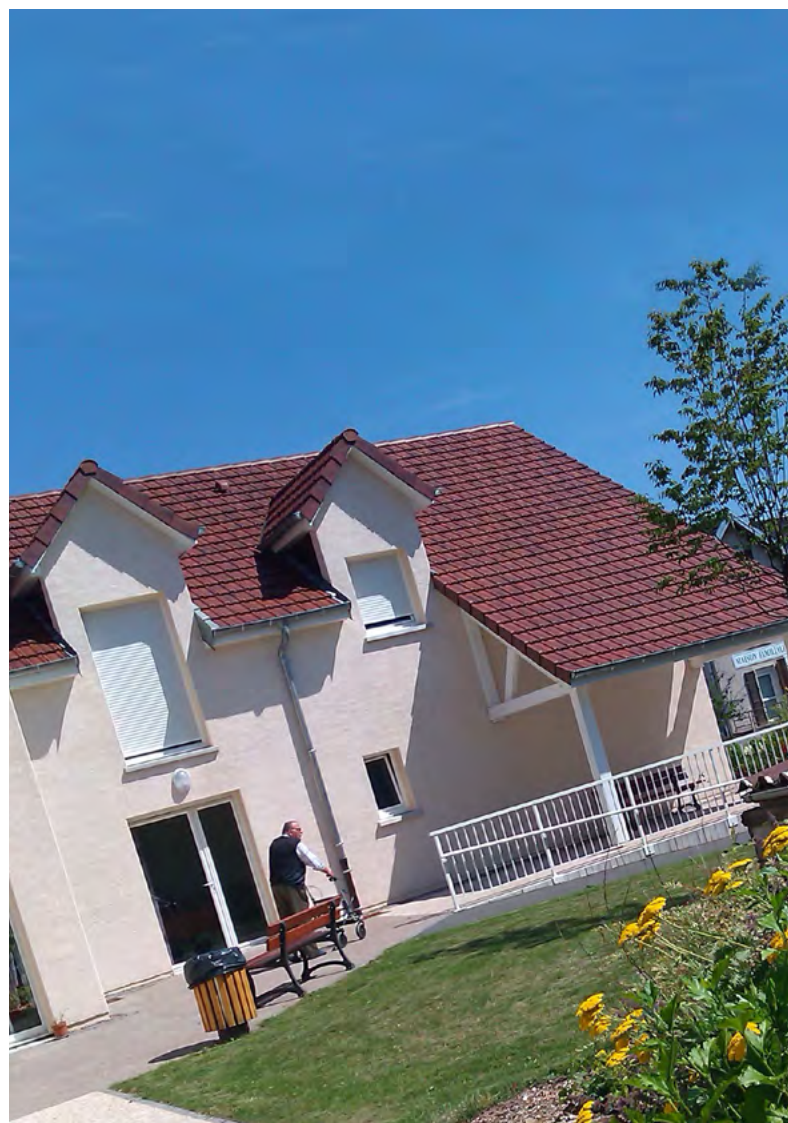
Comme cela est expliqué dans le paragraphe concernant votre logement, vous pourrez emmener vos meubles. Prenez le temps de choisir les meubles et objets que vous souhaitez conserver : ce choix important est souvent irrémédiable.

► J'ai un contrat temporaire, que cela change-t-il ?

Rien, sauf une chose : votre séjour au sein de la colocation Ages & Vie est prévu pour un temps court de deux semaines à quelques mois, et votre date de départ est planifiée.

Vous serez donc locataire à la façon d'un gîte, et bénéficierez de l'accompagnement par les auxiliaires de vie pour la durée prévue de votre séjour.

Si vous voulez prolonger votre séjour, il importe de nous prévenir rapidement pour que l'on puisse vous garantir de pouvoir demeurer au sein de la colocation. Un dialogue régulier avec le (la) responsable de secteur ou de maison concerné(e) est souhaitable.



« En tant que colocataire, conscient que la maison Ages & Vie est un lieu de liberté qui nécessite néanmoins des règles de vie commune, je m'engage à appliquer et faire appliquer les principes suivants : »

► Vis-à-vis de mes colocataires :

- Jouir paisiblement des locaux et ne pas gêner les autres,
- Faire preuve de tolérance et de respect,
- Signaler les problèmes et en débattre de façon constructive,
- Ne pas me servir dans le cellier (lieu de stockage des denrées achetées pour la colocation) pour mes besoins personnels,
- Consommer de l'alcool de façon modérée,
- Ne pas fumer dans ma chambre en dehors des heures de présence des salariés (pour des raisons de sécurité),
- Ne pas fumer dans les parties communes,
- M'obliger à une hygiène minimum,
- M'interdire tout attentat à la pudeur,
- M'assurer que mon animal de compagnie ne dérange pas les autres.

Nom, Prénom

.....

Colocation de

Fait le

à

Signature du colocataire

► Vis-à-vis des auxiliaires de vie qui travaillent au sein de la colocation :

- Comprendre en quoi consiste leur travail et ne pas leur demander d'aller au-delà,
- Connaître leurs horaires et ne pas les inciter à les dépasser,
- Ne pas les déranger pendant leurs temps de repos ou de congés,
- Les vouvoyer, éviter les familiarités car les salariés sont des professionnels, pas des amis ni des membres de ma famille,
- Respecter leur intimité, ne pas s'immiscer dans leur vie privée,
- Ne pas leur proposer de dons en argent, ne pas leur faire de cadeau autre que de valeur purement symbolique,
- Faire preuve de tolérance et de respect,
- Oser m'exprimer si quelque chose ne va pas, plutôt que de garder pour moi,
- M'interdire tout propos discriminant, à caractère raciste ou sexiste,
- M'interdire tout geste ou parole déplacé ou attouchement,
- Ne pas me montrer maltraitant, et signaler si je suis témoin de comportements maltraitants.





Ce document est complémentaire au livret d'accueil de la structure d'aide à domicile SAS AVS Besançon, 3 rue Armand Barthet 25000 Besançon

Toutes les photos des pages intérieures de ce document ont été prises en maison Ages & Vie.

0 801 07 08 09 Service & appel gratuits

www.agesetvie.com



MDCOM 03/21 - CP - Ages & Vie - Fedévie - Sallard - Fotolia - Toutes les photos des pages intérieures de ce document ont été prises en maison Ages & Vie.