

## Foire aux Questions (FAQ) Service public « Vivre à domicile »

### Evaluation

#### 1- Puis-je choisir moi-même les différents services dont je vais bénéficier ?

Non, XL Autonomie mandate et rémunère la venue d'un évaluateur professionnel à votre domicile pour identifier précisément avec vous vos besoins et vos attentes. Suite à ce RDV, il définit votre plan d'accompagnement avec les services adaptés à votre situation individuelle. Vous restez libre d'accepter tout ou partie de la préconisation qui vous sera faite par l'évaluateur.

### Installation

#### 2- Combien de temps dure l'installation ?

La durée dépend du nombre de services souscrits et qui nécessitent une installation de matériel à domicile (tablette, éclairage nocturne, téléassistance) : ce temps peut varier entre 45 minutes et 2h30.

### Accompagnant

#### 3- S'agit-il tout le temps de la même personne ?

Oui, vous recevrez les coordonnées de votre accompagnant suite à votre souscription au service « Vivre à domicile ». Il sera votre interlocuteur unique pendant toute la durée de votre contrat : en cas d'absence ou de congés, vous serez informé(e) des coordonnées de son remplaçant.

#### 4- Puis-je l'appeler si j'ai besoin ?

Oui, vous pouvez le contacter autant que de besoin du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h, sauf les jours fériés.

#### 5- A quelle fréquence viendra-t-il à mon domicile ?

L'accompagnant s'adaptera à vos besoins. Il est cependant recommandé qu'une à deux visites par an puissent avoir lieu à votre domicile.

#### 6- Puis-je choisir mon accompagnant ?

Non, votre accompagnant est désigné par le Responsable du service « Vivre à domicile ». Chaque accompagnant est formé en gérontologie pour vous accompagner au mieux dans l'utilisation de vos services. Nous recueillerons régulièrement votre niveau de satisfaction afin d'améliorer la qualité de vos services à domicile.

## Souscription

### **7- Je déménage dans le département des Landes, puis-je continuer à bénéficier de mes services dans mon nouveau logement ?**

Oui, le service « Vivre à domicile » est proposé sur l'ensemble du territoire landais. En cas de déménagement intra départemental, nous vous remercions de bien vouloir prévenir en amont votre accompagnant afin d'organiser au mieux les modalités de transfert des différents services dans votre nouveau domicile. Si vous bénéficiez de services nécessitant du matériel, une nouvelle installation de ceux-ci dans votre nouveau domicile pourra être nécessaire (elle sera incluse dans votre abonnement mensuel sans surcoût).

## Tarifification

### **8- Je ne suis pas imposable, puis-je récupérer 50 % de l'abonnement mensuel ?**

Oui. Si vous n'êtes pas imposable, l'administration fiscale vous restituera dans les conditions légales un crédit d'impôt équivalent à 15 € TTC par mois d'abonnement effectivement payé. L'abonnement mensuel de 30 € TTC est éligible à l'avantage fiscal relatif aux services à la personne sur la base d'un crédit d'impôt de 50 %.

### **9- Je souhaite adhérer au service « Vivre à domicile » avec mon conjoint : existe-il un tarif pour les couples ?**

Non, il n'existe pas de tarif couple car le service « Vivre à domicile » propose un bouquet de services personnalisés et individualisés qui varie selon les besoins de chaque membre du couple. Les deux membres du couple pourront bénéficier de façon cumulative de l'avantage fiscal (déduction ou crédit d'impôt) sur leurs abonnements individuels respectifs. Le reste à charge mensuel du couple sera de 30 € TTC pour une dépense effective mensuelle de 60 € TTC.

### **10- Tous les services sont-ils compris dans l'abonnement mensuel ?**

Oui. Le tarif mensuel de 30 € TTC est forfaitaire quels que soient les services souscrits. Vous bénéficiez cependant uniquement des services préconisés par l'évaluateur et souscrits par vos soins, qui correspondent précisément à vos besoins.

### **11- Si j'ai besoin d'un service supplémentaire, le coût de mon abonnement va-t-il augmenter ?**

Non. En cas d'évolution de vos services dans le temps (en fonction de l'évolution de vos besoins), le tarif de 30 € TTC reste fixe et aucun supplément tarifaire ne vous sera demandé.

### **12- Si je n'ai plus besoin d'un service, le coût de mon abonnement va-t-il diminuer ?**

Non. En cas d'évolution à la baisse de vos besoins dans le temps (en fonction de votre situation personnelle), le tarif de 30 € TTC reste inchangé.

### **13- Je suis hospitalisé(e), puis-je suspendre mon abonnement ?**

Oui, sous certaines conditions. Sur présentation de justificatifs en cas d'hospitalisation de longue durée (supérieure à 2 mois), vous pouvez suspendre temporairement votre abonnement et donc les services délivrés à votre domicile pendant votre absence.

Il vous sera demandé de prévenir votre accompagnant au moins 10 jours ouvrés avant la date souhaitée du rétablissement des services à votre domicile. Votre accompagnant pourra ajuster si nécessaire votre bouquet de services selon l'évolution de vos besoins à votre retour à domicile.

### **Téléassistance**

#### **14- Quelle est la distance de fonctionnement entre le médaillon et le boîtier de téléassistance ?**

La portée est de 100 mètres.

#### **15- Peut-on avoir plusieurs personnes avec la téléassistance avancée dans un même logement ?**

Non, la téléassistance avancée ne fonctionne pas si vous vivez avec d'autres personnes présentes en permanence au sein de votre domicile. En effet, le dispositif n'est pas en capacité d'analyser les mouvements de plusieurs personnes à l'intérieur d'un même domicile. De même, il n'est pas compatible avec un animal de compagnie de plus de 25 kg.

Le système fonctionne uniquement si vous vivez seul(e) à domicile et que vous recevez des visites ponctuelles de vos proches.

### **Tablette numérique**

#### **16- La tablette numérique fonctionne-elle en zone blanche ?**

La tablette numérique fonctionne avec une box internet (détenue par vos soins) ou avec une carte SIM 4G (fournie dans le cadre du service « Vivre à domicile » si nous n'avez pas de box internet). Si le réseau internet ou mobile ne fonctionne pas à votre domicile, vous ne pourrez pas bénéficier de la tablette numérique. Nous vous conseillons dans ce cas d'engager vous-même les démarches de raccordement de votre logement au réseau internet filaire ou de contacter votre commune qui vous renseignera sur le plan de couverture mobile du territoire dans lequel vous résidez.

#### **17- La tablette numérique nécessite-t-elle obligatoirement une box internet ?**

Non, si vous ne disposez pas de box internet à votre domicile, la tablette numérique fonctionnera grâce à une carte SIM 4G intégrée dans la tablette. Cet accès internet via la carte SIM est inclus dans votre abonnement mensuel sans surcoût et vous permettra d'utiliser pleinement votre tablette numérique.

### **18- Puis-je disposer d'un accompagnement au numérique ?**

Oui, selon vos besoins, vous pourrez bénéficier gratuitement d'un accompagnement individualisé à domicile, soit par votre accompagnant dédié, soit par des jeunes en service civique, formés à cet effet pour un apprentissage en toute convivialité. Vous pourrez solliciter ce service directement auprès de votre accompagnant.

### **19- L'accompagnement au numérique ne concerne-t-il que la tablette numérique Ardoiz ?**

L'accompagnement à l'utilisation de la tablette numérique Ardoiz est compris dans le service « Vivre à domicile ». Pour toute autre besoin d'aide à la prise en main (ordinateur, autre tablette numérique, smartphone), vous pouvez contacter votre accompagnant qui vous proposera une solution adaptée.

### **20- J'ai déjà une tablette numérique Ardoiz, comment cela se passe ?**

Deux situations sont possibles :

- **Vous avez souscrit à Ardoiz depuis moins d'un an** - votre abonnement vous engage pour une durée ferme de 12 mois. Vous pouvez souscrire au service « Vivre à domicile » en complément de votre abonnement Ardoiz : l'abonnement Ardoiz pourra être résilié à l'échéance de la durée d'abonnement. Il sera alors inclus dans le cadre de votre abonnement mensuel « Vivre à domicile » et vous n'aurez plus besoin de le payer séparément.
- **Vous avez souscrit à Ardoiz depuis plus d'un an** - vous pouvez résilier votre abonnement Ardoiz. Celui-ci sera inclus dans le cadre de votre abonnement mensuel « Vivre à domicile » et vous n'aurez plus besoin de le payer séparément.

Dans ces deux cas, vous restez propriétaire de la tablette numérique Ardoiz et votre abonnement mensuel Ardoiz sera inclus dans votre abonnement mensuel « Vivre à domicile ».

## **Jeux cognitifs**

### **21- Peut-on avoir les jeux cognitifs sur son ordinateur ou sa propre tablette ?**

Les jeux cognitifs sont proposés sous forme d'une application disponible sur les stores (Google Play, App Store). Si vous souscrivez à ce service, les jeux pourront être installés sur votre propre tablette numérique ou sur votre smartphone. Ils ne sont en revanche pas accessibles depuis un ordinateur.

## **Eclairage nocturne**

### **22- Peut-on installer l'éclairage nocturne dans le couloir ?**

Oui c'est techniquement possible mais l'installation de ce dispositif dans le couloir ne vous garantit pas un niveau de sécurité suffisant pour vos levers et vos déplacements nocturnes. Les

chutes ayant souvent lieu à proximité du lit, nous conseillons d'installer ce dispositif en priorité dans votre chambre à coucher.

### Visites facteurs

#### **23- Le facteur est-il formé pour me rendre visite à domicile ?**

Oui, le facteur est formé au contact relationnel avec les personnes vulnérables. Le module de formation a été élaboré par des experts du Gérontopôle des Pays de la Loire.

#### **24- Le facteur peut-il distribuer le courrier et me rendre visite à domicile ?**

Oui, la tournée du facteur est organisée de manière à ce que l'agent de La Poste puisse avoir le temps de distribuer le courrier et de réaliser d'autres services (dont les visites de lien social).

#### **25- S'agit-il de mon facteur habituel ?**

Il s'agit dans la mesure du possible de votre facteur habituel (hors congés ou absences de ce dernier). Selon les contraintes de l'établissement postal dont il dépend, un autre agent de La Poste pourra être missionné pour vous rendre visite.

#### **26- Si je n'ai pas de courrier, le facteur passera-t-il me rendre visite ?**

Oui, le facteur passe vous rendre visite le jour convenu, que vous ayez ou pas du courrier ce jour-là.

#### **27- Puis-je choisir le facteur qui passe à mon domicile ?**

Non, il s'agira de votre facteur habituel dans la majorité des cas. Si nécessaire, vous aurez toujours la possibilité de contacter votre accompagnant pour évoquer une quelconque difficulté.

### Portages de médicaments

#### **28- Le facteur a-t-il connaissance de mon ordonnance ?**

Non, vos documents de santé et vos médicaments sont transportés sous pli opaque et scellé. Ces informations médicales restent confidentielles. Seul votre pharmacien aura accès à vos informations.

#### **29- Puis-je choisir ma pharmacie de délivrance ?**

Oui, ce service sera prioritairement rendu avec la pharmacie de votre choix sous réserve de son accord préalable. Dans l'éventualité d'un refus, votre accompagnant vous aidera à identifier une autre pharmacie capable de préparer votre commande de médicaments.

## Le service vis-à-vis des autres acteurs

### 30- Quelle est la différence entre « Veiller sur mes Parents » et « Vivre à domicile » ?

« Veiller sur mes parents » est une offre commerciale de La Poste, vendue directement auprès des particuliers en Bureau de Poste ou sur le site laposte.fr qui comprend de la téléassistance standard (avec médaillon) et / ou des visites du facteur à domicile.

« Vivre à Domicile » est un nouveau service public départemental délivré par la société XL Autonomie (détenue à parts égales par le Département des Landes et La Poste) qui présente les caractéristiques suivantes :

- une évaluation initiale de vos besoins à domicile par un évaluateur professionnel,
- un bouquet de services plus large que « Veiller sur mes Parents »,
- un accompagnement humain personnalisé par un postier dédié à ces nouvelles activités et formé en gérontologie,
- un tarif attractif sous forme d'un abonnement mensuel tout compris à 30 € TTC (15 € TTC après avantage fiscal) grâce au concours financier d'acteurs publics (conseil départemental, caisses de retraite, communes, conférence des financeurs),
- une intégration à l'écosystème gérontologique local (relais vers les acteurs locaux).

### 31- Quelle est la différence entre le service départemental de téléalarme et le service public « Vivre à domicile » ?

Le service départemental de téléalarme est le service historique du département qui offre une solution accessible de téléassistance standard avec médaillon. Pour 5 € de plus par mois, « Vivre à domicile » propose un dispositif complet de prévention adapté aux besoins de chacun, l'accès à un bouquet de services élargi au numérique et à l'inclusion sociale et un accompagnement humain personnalisé.

### 32- Puis-je intégrer le dispositif « Vivre à domicile » si je suis déjà abonné au service départemental de téléalarme ?

Oui, « Vivre à domicile » s'adresse à tous ceux qui n'ont pas uniquement besoin du seul service départemental de téléalarme. Il peut s'agir de l'accès au monde numérique et d'un accompagnement à son usage, de votre sécurité au sein du logement, d'un besoin d'inclusion sociale, d'entraînement de votre mémoire ou encore de services humains de proximité. Le cas échéant, vous pourrez résilier votre abonnement au service départemental de téléalarme et opter pour le nouveau service public départemental « Vivre à domicile ». Au final, la différence de tarif n'est que de 5 € de plus par mois.

### 33- Quelle est la différence entre Ardoiz et « Vivre à domicile » ?

Ardoiz est une offre commerciale de Tikeasy, filiale de La Poste, vendue directement auprès des particuliers en Bureau de Poste ou sur le site laposte.fr au tarif de 348,88 € TTC avec un an

d'abonnement inclus. L'offre comprend la tablette numérique, ses accessoires et des services associés.

« Vivre à Domicile » est un nouveau service public départemental délivré par la société XL Autonomie qui en plus d'offrir un dispositif complet de prévention se distingue de l'offre Grand Public Ardoiz de la façon suivante :

- mise à disposition de la tablette numérique et de ses accessoires incluse dans le cadre de votre abonnement mensuel au service « Vivre à domicile » ;
- installation et aide à la prise en main à votre domicile (1h environ) incluses ;
- accès au portail d'information sur les actualités et informations portées par nos partenaires institutionnels (conseil départemental, CARSAT, Medialandes, ...) ;
- accompagnement à l'usage du numérique par votre accompagnant ou des jeunes en service civique selon vos besoins (sans supplément tarifaire).

### **34- Quelle est la différence entre XL Autonomie et les autres SAAD (Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile) ?**

XL Autonomie dispose d'une autorisation départementale en tant que SAAD pour délivrer exclusivement le service public départemental « Vivre à domicile ». XL Autonomie porte un service de prévention et d'accompagnement complémentaire aux autres SAAD du territoire qui proposent l'aide à domicile classique (ménage, auxiliaire de vie, portage de repas). Selon vos besoins et avec votre accord préalable, nous pouvons vous mettre en relation avec les acteurs locaux compétents pour vous faciliter l'accès à ces services.