



Siège Social : 270 rue Pierre
Brossolette 59286 ROOST
WARENDIN
Bureau : Immeuble « Les triades » Z.
I Douai Dorignies,
Rue Becquerel, 59 500 DOUAI
Agrément qualité SAP/499124717
Acte 2017-85 Délivré par la
DIRECCTE du Nord UT Lille 77
Rue Léon Gambetta 59033 LILLE
Cedex
☎ 03.27.80.40.50
Directrice : 06.76.54.39.23
✉ aire.domicile@orange.fr



Une association à but non lucratif en évolution permanente et innovante pour la réalisation de ses activités d'aide à domicile

Livret d'accueil Usagers

Aide à la personne



Horaires d'ouverture au public:

Du Lundi au Vendredi
8H30 à 12H30 et 13H30 à 17H30

Accueil Téléphonique:

03.27.80.40.50

Du Lundi au Vendredi
8H30 à 12H30 ET 13H30 à 17H30
www.aire-domicile.fr

Nos bureaux se situent au:

Immeuble Les triades Z. I Douai
Dorignies
Rue Becquerel, 59 500 DOUAI

ZONE D'INTERVENTION

**Nous assurons le service
d'aide à domicile 7 jours sur
7**



Service Astreinte: Les week-end et jours fériés.

Contactez- nous au :

06.59.65.85.96



HISTORIQUE DE L'ASSOCIATION

AIRE DOMICILE a été **créée en 2007** pour satisfaire les besoins croissants d'aide à la personne dans le cadre de son maintien à domicile, elle a l'agrément qualité depuis le 13 Aout 2007.

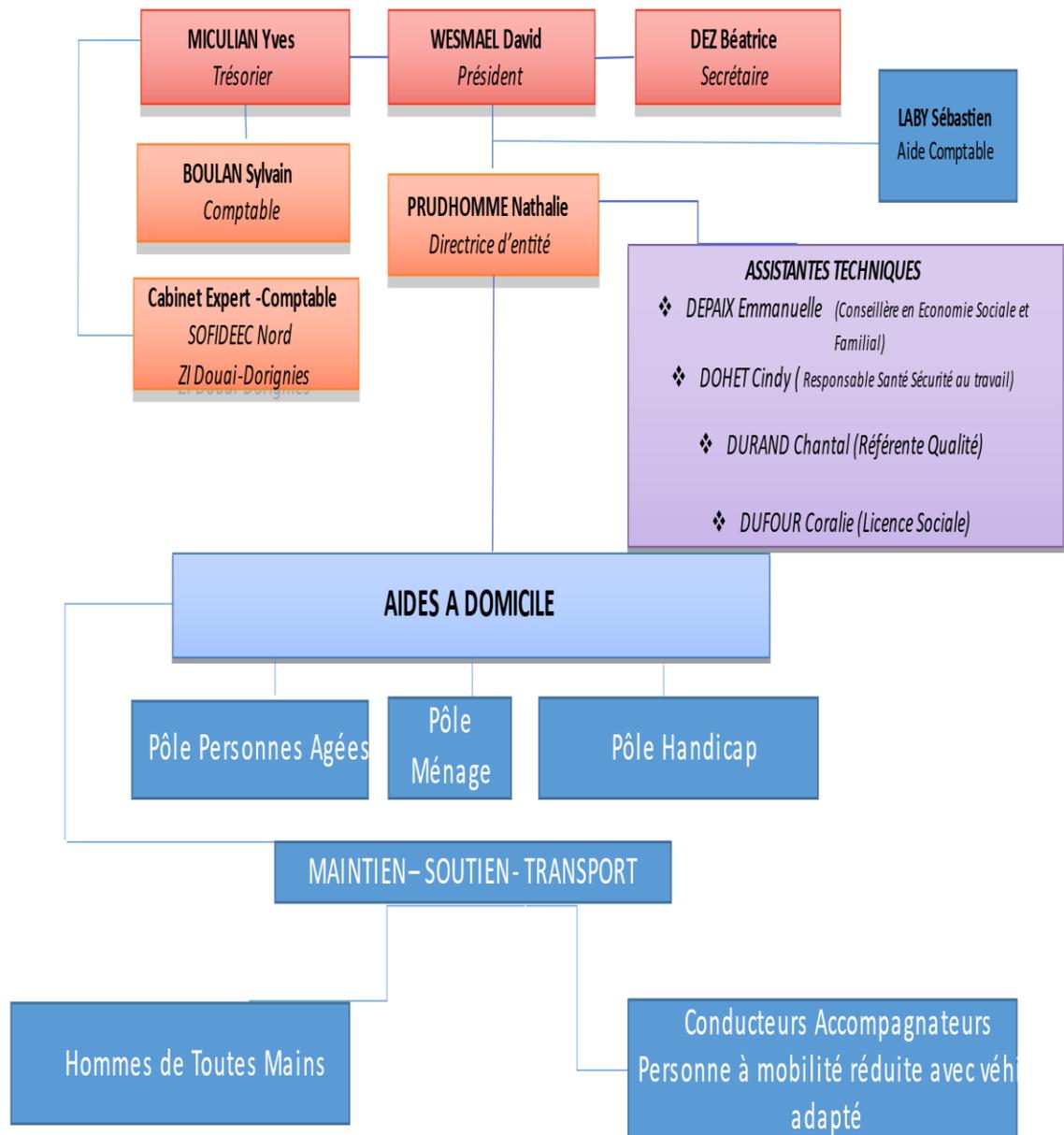
Les sept premières années nous ont permis notre implantation sur le secteur du Douaisis et de pouvoir consolider notre volonté d'intervention auprès des personnes fragilisées.

Ainsi nous avons mis en route **en 2014, notre service de « hommes toutes mains »** pour nos clients afin de les aider dans les petits travaux et le jardin.

En Décembre 2015, nos services se sont agrandis avec **la labélisation CAP'Handéo** pour intervenir professionnellement auprès de personnes handicapées et tous handicaps.

Nous avons aussi mis en route pour finaliser ce projet le transport à mobilité réduite avec 1 accompagnateur.

ORGANIGRAMME





PRESENTATION DE L'ASSOCIATION AIRE DOMICILE

Aire domicile est une **Association prestataire** « loi 1901 » à but non lucratif : les intervenants à domicile et l'équipe administrative sont salariés de Aire Domicile.

L'association est dirigée par des membres bénévoles, le **Président et le Conseil d'Administration** définissent la politique générale de l'association. La conduite de cette politique générale est déléguée à la Direction d'Etablissement.

L'association intervient auprès de **tout public** : les familles, les personnes âgées, les personnes handicapées : **présent** sur les communautés d'agglomération du Douaisis. **Le service d'Aide a Domicile** compte environ 70 salariés, personnel administratif et personnel d'intervention (auxiliaires de vie sociale, employés à domicile et agents à domicile) compris. L'association bénéficie d'un **Agrément Qualité**, accordé par l'UT de la DIRECCTE du Nord Pas de Calais dont l'adresse est la suivante : 77 Rue Léon Gambetta 59033 LILLE Cedex.

L'association Aire Domicile, est une association d'agrément qualité délivré par la préfecture du Nord **SAP/499124717 - Acte 2017-85**.

Elle est partenaire des Services Sociaux, des Organismes de Tutelle, des C.C.A.S, S.S.I.AD, des structures d'hébergement, des Professionnels de la Santé Hospitaliers, des C.L.I.C. (Centres Locaux d'Information et de Coordination), des Réseaux gérontologiques, des centres de Formation, de Pôle Emploi. Elle est adhérente à l'**URIOPSS** (Union Régional Interfédérale des œuvres et Organismes Privés, Sanitaire et Sociaux).

Aire domicile dispose d'une assurance permettant de couvrir les dommages, qui pourraient être occasionnés par les intervenants à domicile. Le client s'engage alors à déclarer le sinistre, au plus tard 72 h après la prestation. L'adresse de notre assurance ALLIANZ Mme POL Véronique 428 Rue d'Esquerchin, 59500 Douai.

Certains renseignements vous concernant sont traités par informatique. La loi du n°78-17 du 06 Janvier 1978 relative à l'**informatique**, aux fichiers et aux libertés garantit aux individus un droit d'accès et de rectification pour les informations les concernant. Tous ces renseignements font l'objet de la plus grande confidentialité. Le personnel est tenu à la plus grande discrétion.

❖ Les services propose par AIRE DOMICILE

Le service « Aide à domicile » d'AIRE DOMICILE

Il représente le cœur de métier et se base sur la proposition d'offres de services. Chaque offre de service comprend :



- Une **prise en charge** et un **suivi administratif personnalisé**,
- Une **intervention de qualité**,
- Un **personnel d'intervention formé**.

❖ **Nous proposons également les activités suivantes :**

- **L'accompagnement et l'aide dans les activités domestiques** : aide à l'entretien du logement, à l'entretien du linge, aux courses, ... afin de permettre aux personnes aidées de vivre dans l'environnement sain et agréable.
- **L'accompagnement et l'aide dans les gestes essentiels de la vie** : cet accompagnement quotidien permet à la personne de maintenir, voire restaurer, un maximum d'autonomie et de réaliser les actes vitaux (aide ou préparation des repas, aide à la prise des repas, aide à la toilette ou à sa réalisation complète, aide à la mobilité et soins de nursing).
- **L'accompagnement et l'aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle à domicile ou à partir du domicile** : cette prestation permet de rompre l'isolement, de favoriser le lien social à travers des activités de loisirs et de la vie courante. L'objectif est aussi de stabiliser et peut-être de faire reculer la dépendance en proposant certaines activités comme l'aide aux déplacements.



Informatiques et Libertés

Notre association de services à domicile dispose d'ordinateurs pour améliorer sa gestion administrative, tenir les fichiers de ses clients et réaliser des travaux statistiques dans le strict respect du secret professionnel et en application des obligations réglementaires.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis à l'occasion de votre prise en charge, pourront faire l'objet d'un renseignement informatique.

Ces informations sont strictement réservées à l'usage administratif pour tout ce qui concerne votre prise en charge.

Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, vous pouvez avoir accès aux informations vous concernant et les rectifier le cas échéant.

Vous pouvez exercer personnellement le droit d'accès aux données administratives : n° déclaration 1264194 du 3 mars 2008

Recours

L'utilisateur peut faire appel à un médiateur extérieur pour faire valoir ses droits, conformément à l'article L311-5 du code de l'action sociale et des familles. Cette liste apparaît sur le document « les personnes qualifiées ».



Association de service d'Aide à la personne

INSTRUCTION

(Gestion d'argent)

Les règlements des factures ou leurs compléments, lors de remise de chèques CESU, sont exceptionnels.

Le paiement des factures mensuelles est effectué par chèques bancaires dans la plus part des cas.

Cependant si l'appoint ou la totalité de la facture relative à la prestation d'AIRE DOMICILE est réglé en « espèces » :

- Un reçu du montant correspondant est alors remis au payeur.
- Une information claire précise : que les dites sommes ne sont pas comptabilisées sur l'attestation fiscale, et par conséquent, elles ne donnent pas lieu à déduction fiscale (article D7233-3) de code du travail.

Art. D. 7233-3 Seules peuvent ouvrir droit à la réduction d'impôt prévue par l'article 199 sexdecies du code général des impôts, les factures acquittées :

1° Soit par carte de paiement, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement ou par chèque ;

2° Soit par chèque emploi service universel. – [Anc. Art. D 129-38, al. 13].

Rappel des consignes relatives à la « Non Délégation de Pouvoir », précisées dans le règlement de fonctionnement et note annexe.

Tarifs
1^{er} Janvier 2021

AIRE DOMICILE possède un agrément qualité n° SAP/499124717 Acte 2017-85 Avenant 1
Le prix de ses prestations contractuelles varie tous les ans dans la limite du pourcentage fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances, compte tenu de l'évolution des salaires et du coût des services

Prestations proposées en prestataire	Tarifs
<p>Tous financeurs <i>(Aide à la toilette, accompagnement, aide à la prise de médicaments, aide au lever et coucher, aide aux courses, aide au repas, ménage, ...)</i> Prestation : garde malade</p> <p>Du lundi au samedi Les dimanches et jours fériés 1^{er} mai</p> <p>Tarif kilométrique transport pour les personnes à mobilité réduite</p>	<p>22,32 € / Heure 32.36 € / Heure 44.64 € / Heure 0,40€ / Km</p>
Prestation Ménage sans financeur	22 € / Heure
Transport pour les personnes à mobilité réduite (semaine uniquement)	24 € / Heure + 0.40 € / Km
Garde Malade de nuit de 21h à 07h : Plage horaire Modulable en fonction des besoins	223.20 €/nuit de 10 Heures
Jardinage et petit bricolage (semaine uniquement)	24€ / Heure (+0,40 € / Km Dépôt Déchèterie)

Nous étudions sur demande vos besoins et nous vous proposons un DEVIS ESTIMATIF GRATUIT.

Nous vous guidons dans les démarches de recherche de financement qui dépendent de l'âge et/ou des conditions de ressources en général.

Nos prestations d'aide à domicile vous permettent de bénéficier de déduction fiscale en fonction des dispositions légales en vigueur ⁽³⁾

(1) Veuillez consulter l'association pour connaître les autres tarifs

(2) Selon tarif en vigueur

(3) Seules les factures acquittées soit par prélèvement, virement ou par chèque, soit par chèque emploi service universel (uniquement votre participation) peuvent ouvrir droit à l'aide prévue par l'article 199 sexdecies du code général des impôts (déduction fiscale en particulier).



ACTIVITES DU SERVICE PRESTATAIRE

L'AIRE DOMICILE dispose d'un Agrément Qualité. L'association est conventionnée avec de nombreux organismes tels que le Conseil Général, les caisses de retraites, les mutuelles, la CPAM, divers organismes etc.

Ce partenariat permet aux organismes d'orienter leurs ayant droits vers les services de AIRE DOMICILE.

La constitution du dossier

Pour toute admission au Service d'Aide a Domicile, une évaluation des besoins est réalisée au domicile du client par un Responsable de Secteur, qui sera le référent.

Cette évaluation permet :

- De mieux connaître la situation, l'entourage, l'environnement, les besoins et les attentes ;
- De préciser les aides éventuelles ;
- De définir conjointement le projet de vie.

Après acceptation des conditions d'intervention, le dossier administratif est constitué. L'association peut vous aider à obtenir les aides financières possibles à la réalisation du plan d'aide. Les interventions débutent dès la réception de l'accord de prise en charge par l'organisme sollicité et/ou dès signature du devis.

Important : Des prestations peuvent être financées en totalité par l'utilisateur, si celui-ci a des ressources supérieures au barème de prise en charge ou s'il ne souhaite pas être « employeur particulier ».

La recherche de financement

AIRE DOMICILE étudie la situation, établit un devis gratuit et vous propose le service le plus adapté à vos besoins.

Après accord et selon les critères d'éligibilité préalablement définis par les organismes sociaux partenaires, AIRE DOMICILE peut vous accompagner pour constituer le dossier administratif. Dans le cas où une participation financière est accordée, celle-ci viendra se déduire de votre facture.

Pour préparer les dossiers d'aide financières, de nombreux documents sont nécessaires tels que : votre avis d'imposition, vos ressources, titre de pension...

Le déroulement d'une intervention

A son arrivée, l'intervenant déclare son identité et son appartenance à la structure. Dans un futur proche AIRE DOMICILE utilise un système de pointage téléphonique. Au début et à la fin de l'intervention, l'intervenant compose sur le téléphone de l'utilisateur un code personnel. Cette manipulation valide le temps de travail réalisé au domicile et permet de préparer la facturation en fin de mois.

Ce système est entièrement gratuit pour l'utilisateur.

En cas de défaillance du système et/ou si le téléphone de l'utilisateur n'est pas compatible, l'intervention est notée sur une feuille de présence. La signature de l'utilisateur valide la prestation.

Afin de favoriser la coordination entre les services et les intervenants à domicile,

l'intervenant consigne le travail effectué sur le cahier de liaison mis en place à cet usage par la structure

Le suivi de la prise en charge

Ayant toute prise en charge, le responsable du service rencontre la personne et/ou son représentant légal soit à son domicile, soit à l'hôpital ou en établissement. Cette personne sera le référent au sein de la structure.

Pour permettre au référent de suivre l'effectivité du projet de vie et de mesurer la qualité de service perçue par la personne, diverses évaluations et visites sont effectuées au cours de la prise en charge. Des questionnaires de satisfaction, permettant à l'association de mesurer la qualité des prestations. Des fiches d'événement indésirable sont à la disposition des clients pour les remontées d'informations.

En fonction de l'évolution de l'état de santé et/ou de la modification des conditions de maintien à domicile, le projet de vie ainsi que la prise en charge pourront évoluer.

Enfin, d'assurer la continuité de la prise en charge, un protocole d'astreinte est mis en place et connu de l'ensemble des intervenants. Un numéro d'astreinte permet à l'utilisateur de joindre le service le week-end et les jours fériés.

La fin de la prise en charge

Les prestations peuvent être suspendues pour une durée déterminée, sous réserve d'en informer le service par courrier 15 jours avant la date de départ. La reprise des interventions se fera conformément à la prise en charge « habituelle », sous réserve que celle-ci soit toujours valable.

En cas de situations imposées par l'urgence, de force majeure ou d'hospitalisation, l'interruption se fait sans délai prévenance. La reprise des interventions se fera conformément à la prise en charge « habituelle », sous réserve que celui-ci soit toujours valable, et si l'état de santé de la personne et/ou les conditions de son maintien à domicile n'a pas évolué. Si ce n'est pas le cas, le responsable de secteur effectuera une nouvelle évaluation des besoins et proposera un nouveau projet de vie.

La fin de la prise en charge fait suite à une date de la personne, à une amélioration de l'état général de santé, à une entrée en institution, à une hospitalisation de longue durée, à un décès de la personne.

Les aides financières existantes

- 1- **Aide-ménagère** (GIR 5 et GIR 6) : Personnes retraitées. Les dossiers sont instruits et envoyés au financeur désigné. Tous les régimes de base sont concernés : la CARSAT (pour les + de 75 ans), le RSI, la caisse militaire (CNMSS), l'E.D.F, la C.N.R.A.C.L. (dès 60 ans)....
- 2- **A.P.A** (Allocation Personnalisée d'Autonomie) (GIR 4 à 1) : Personne retraitées, fragilisées par la maladie ou le « Grand Âge » (dès 60 ans). Les dossiers constitués sont envoyés au Conseil Général.

- 3- **A.P.A d'URGENCE** : Cette prestation se fait dans le cadre d'une sortie d'hôpital (rapidité d'intervention jusqu'à la notification définitive).
- 4- **P.A.P.U** : Personne retraitées CARSAT (en cas d'hospitalisation de + de 60 ans)
- 5- **Accords Mutuelles** (Société d'Assistance) : les mutuelles lors d'une sortie d'Hospitalisation peuvent accordées une prise en charge de courte durée.
- 6- **Prestations sans prise en charge financière.**
- 7- **Prestations en partenariat avec H.A.D** (Hospitalisation à Domicile) ou SSIAD.

Personnes dépendantes ou handicapées de moins de 60 ans

- 1- **Accords CPAM** : Sur son dossier et après passage devant la commission, cette prise en charge est accordée aux personnes ayant de faibles ressources et des problèmes de santé
- 2- **Accords Mutuelles**
- 3- **P.C.H** (Prestation de Compensation du Handicap)
- 4- **Prestations sans prise en charge financière.**



ACTIVITES DU SERVICE MANDATAIRE

L'Aire Domicile,

- ❖ L'employé à domicile
- ❖ L'assistant de vie
- ❖ La présence de nuit,
- ❖ La garde malade de nuit
- ❖ Le garde malade de jour
- ❖ La garde d'enfant au domicile de l'employeur

La constitution d'un dossier

Lorsqu'un particulier souhaite avoir recours aux services de l'Association, le Responsable de Secteur concerné prend en charge le dossier et devient le référent.

Le Responsable de secteur fixe un rendez-vous au domicile de la personne ou dans l'un des sites. Il présente le service mandataire et recueille les attentes et les besoins du bénéficiaire et/ou de l'entourage.

Un projet de vie est défini conjointement ainsi que les interventions nécessaires à sa mise en œuvre, en tenant compte de l'environnement et des intervenants extérieurs éventuels.

Le Responsable de Secteur crée le dossier administratif. Celui-ci est constitué des documents suivants :

- Un devis estimatif gratuit, en tenant compte des financements potentiels,
- Un contrat de mandat dûment signé des parties,
- Un document intitulé « recommandations à l'attention du particulier du particulier employeur »

L'adhésion à AIRE DOMICILE est effective lors de la signature du « contrat mandat ». Dans le cadre, des frais de constitution de dossier ainsi qu'une cotisation annuelle, dont les montants sont fixés par le Conseil d'Administration, sont facturés le premier mois. Puis, le versement d'une cotisation annuelle est demandé à la date d'anniversaire.

En application de l'Article L.7231-1 du code du travail, l'aire domicile effectue les formalités relevant de la qualité d'employeur à la place et sous le contrôle de celui-ci sous réserve que les informations nécessaires soient transmises.

Le Responsable de secteur recherche, présélectionne et propose du personnel. Le profil du poste est défini à partir du projet de vie et conformément aux dispositions de la convention collective.

Une présélection des candidats est effectuée par les Cadres de Secteur ou toute autre personne habilitée à effectuer un recrutement, sur dossier de candidature et selon la procédure interne de l'association. Les candidatures ainsi retenues sont transmises à l'employeur afin de sélectionner le ou les futur(s) salarié(e).

Le personnel administratif aide l'employeur dans la rédaction du contrat de travail (et le cas échéant des avenants), dans le cadre des dispositions législatives et réglementaire applicables ainsi que le respect de la Convention Collective Nationale du Novembre 1999 « Salariés du particulier employeur »

Il constitue également le dossier employeur auprès de l'AIRE DOMICILE et de tous les organismes sociaux liés à l'embauche d'un salarié : immatriculation de l'employeur et du salarié, demande d'exonération des charges sociales, transmission des éléments relatifs aux cotisations sociales).

Le travail est réalisé au domicile, dans ce cadre l'employeur s'engage à effectuer les démarches nécessaires auprès de l'assurance, afin de couvrir l'activité du salarié (responsabilité civile).

Si dans le cadre du travail, le salarié doit utiliser son véhicule personnel, l'employeur doit vérifier si que le salarié est en possession du permis de conduire et qu'il est assuré pour ses déplacements professionnels. Le remboursement des frais kilométrique doit être convenu lors du contrat.

Enfin, si le salarié doit transporter des enfants, l'employeur doit mettre à sa disposition le matériel nécessaire à cette fonction, conformément à la législation en vigueur (ex : siège enfant) et aux règles de sécurité.

Le déroulement de l'intervention

Afin de permettre la continuité de service lors des absences du salarié (Congés, arrêt maladie, etc.), la structure accompagne l'employeur dans les démarches administratives correspondantes, sous réserve d'être en possession de tous les éléments correspondants à la situation du salarié.

Pour faciliter la demande de remplacement, notamment dans le cadre de congés, l'AIRE DOMICILE met à disposition des fiches intitulées « Demande de congés ».

Afin de mesurer la qualité de service, l'AIRE DOMICILE effectue des enquêtes satisfactions. Des fiches d'événement indésirables sont à la disposition des clients pour faciliter les remontées d'informations entre le client et l'association.

La fin de la prise ne charge

L'adhésion à l'association prend fin de plein droit en cas de décès. L'employeur peut renoncer aux services de l'AIRE DOMICILE dans le cadre d'une rupture du « contrat de mandat».

Chacune des parties peut être à l'origine de la rupture. Selon le motif de rupture et/ou la durée du contrat, la résiliation peut être ou non soumise à un préavis. Cette résiliation se fait par lettre recommandée avec accusé de réception. Elle est effective dès réception de celles-ci.

La rupture du mandat, quel que soit la partie qui en a eu l'initiative ne remet pas en cause le contrat de travail conclu entre le mandant et le salarié.

Les aides financières et les modalités de financement

L'AIRE DOMICILE bénéficie d'un Agrément Qualité qui permet éventuellement de bénéficier de déduction fiscale conformément à la Loi de finance en vigueur. Chaque année, l'association envoie une attestation fiscale annuelle à tous les bénéficiaires.

Des feuilles de présence mensuelle sont mises à dispositions des bénéficiaires pour permettre au salarié d'inscrire les heures réalisées ; en fonction de celles-ci, le service établit les bulletins de paie en fonction des heures réalisées par la salariées par le salarié. Chaque mois l'association établie également la facture correspondante aux frais de gestion. Cette dernière est à régler pour le 27 du mois en cours, selon le mode de règlement déterminé. En cas de prélèvement bancaire, l'opération est effectuée le 25 du mois.

Les moyens de paiement à votre disposition :

- **Prélèvement automatique**
- **Chèque bancaire**
- **Espèces**
- **C.E.S.U (Chèque Emploi Service Universel)**
- **Chèque Domicile Liberté**
- **Mandat cash**

AVANTAGES ET INCONVENIENTS Mode Prestataire

I. Le mode Prestataire

Le mode prestataire s'adresse à toute personne qui souhaite avoir recours à des prestations à domicile. Quelle que soit son niveau d'autonomie, de handicap, ou son besoin d'intervention à domicile. L'intervention à domicile est employée et payé par le service prestataire, qui s'occupe de tous les aspects administratifs et légaux.

Quels avantages pour le bénéficiaire ?

- Aucune responsabilité inhérents au statut d'employeur > le service prestataire est l'employeur de l'intervenant à domicile
- Garantie de disposer d'intervenants formés et qualifiés
- Arrêt automatique du contrat en cas d'hospitalisation ou de décès de la personne aidée
- Continuité de service assurée par le service prestataire
- Remplacement éventuel de l'intervenant géré par le service prestataire

Quelle répartition des responsabilités entre l'utilisateur et le service ?

	Responsabilités du prestataire de service	Obligations en tant que usager
Gestion des ressources humaines	Recruter et employer l'intervenant, former l'intervenant, gérer les plannings, assurer la continuité de service, management et suivi des équipes, gérer les conflits.	Prévenir l'association en cas de problèmes avec l'intervenant.
Réglementaire /Légal	Appliquer la convention collective, respecter le code du travail.	
Démarches administratives	Aide à constituer le dossier de prise en charge et assurer le suivi des dossiers, établir et envoyer la facture au particulier, rédiger et signer le contrat de travail de l'intervenant à domicile, élaborer les fiches de paie et rémunérer le salarié.	Transmettre les éléments nécessaires à la constitution du dossier (ressources...) Régler la facture envoyée par l'association pour la prestation effectuée.
Autres	Interrompre la facturation en cas d'absence ou de décès de la personne aidée. Assurer la coordination des différentes interventions à domicile	Informé au plus tôt l'association en cas d'absence prévue

AVANTAGES ET INCONVENIENTS Mode Mandataire

II Le mode Mandataire

L'intervenant à domicile est employé et payé par le particulier ; ils sont liés par un contrat de travail. Le mode mandataire s'adresse donc aux personnes qui sont prêtes à assumer les responsabilités inhérentes au statut d'employeur mais souhaitant être déchargées des responsabilités administratives.

Les avantages pour le particulier

- Conseils et appuis fournis par le service mandataire (recherche du meilleur personnel en fonction des besoins)
- Procédure de recrutement simplifiée : la recherche et la sélection de candidats potentiels est effectuée par le service mandataire
- Choix du salarié (le particulier étant l'employeur direct)
- Pas de démarche administrative : établissement du contrat de travail,...

Quelle répartition des responsabilités entre le service et le particulier ?

	Responsabilités du service mandataire	Obligations du particulier employeur ?
Gestion des ressources humaines	Sélectionner et proposer du personnel susceptible de tenir l'emploi. Veiller à ce que la qualification et les compétences du personnel correspondent aux besoins du particulier. Gérer les absences (congés, payés, maladies,...) de l'intervenant en accord avec le bénéficiaire. Conseiller et accompagner les bénéficiaires employeurs sur les procédures de licenciement.	Choisir et embaucher l'intervenant à domicile parmi les candidats présentés par le service mandataire. Gérer les conflits. Gérer les conflits. Gérer et mettre en place les procédures de licenciement en respectant les règles légales. Informer l'association des absences et transmettre les arrêts de travail.
Réglementaire/Légal	Informé à sa demande le bénéficiaire des obligations légales qu'il est tenu de respecter en tant qu'employeur.	Appliquer la convention collective du particulier employeur. Respecter le code de travail (congé payés,...) Déclarer son activité. Respecter les délais légaux de préavis ou, à défaut, verser les indemnités prévues. Régler les frais de gestion. Respecter les obligations légales et conventionnelles en matière de rémunération (maintien de salaire). Régler le salaire de l'intervenant
Démarches administratives	Accomplir les formalités administratives, les déclarations sociales et fiscales, au nom et pour le compte du particulier. Conserver, pendant la durée du mandat, les documents liés à la relation de travail avec le salarié (bulletins, paies, contrats de travail,...)	Régler l'URSSAF
Autres	Orienter le particulier vers le service le plus adapté à partir de l'évaluation de son besoins.	En cas d'absence (hospitalisation,...) de la personne aidée, le particulier continue à verser le salaire à l'intervenant. En cas de décès transmettre les documents administratifs nécessaires à la mise en œuvre de la procédure de licenciement qui incombe aux héritiers.



PRESENTATION DES INTERVENANTS Service Prestataire/Mandataire

Pour l'ensemble de la structure les services administratifs à votre disposition sont :

- ❖ La direction Générale
- ❖ Le service Comptabilité
- ❖ Le service Paie
- ❖ Le secrétariat et le pôle planning

Quelle que soit l'intervention demandée, toutes les missions sont réalisées par des professionnels formés et qualifiés

Pour l'ensemble des sites de l'association :

❖ **Les Hôtesse**s d'Accueil assurent l'accueil téléphonique et physique des usagers de leur entourage, des partenaires et des salariés. Elles s'assurent de la bonne circulation des informations au sein de l'association.

❖ **La Directrice d'entité** supervise une zone géographique définie et composée de plusieurs communes. Il anime, gère et coordonne une équipe administrative. Il assure, également, la mise en œuvre et le suivi de la démarche Qualité auprès des équipes et des usagers. Il travaille, en partenariat, avec les divers partenaires sociaux et médico-sociaux du secteur, sur des manifestations extérieures et des projets de développement.

❖ **L'Évaluatrice** est votre référente au sein de l'association. Elle assure la gestion administrative du dossier ainsi que la mise en œuvre du plan d'aide en mobilisant le personnel d'intervention.

❖ **Le pôle planning** participe à la gestion administrative d'une zone géographique, en réalisant des tâches diverses de secrétariat. Il effectue la planification et la gestion des remplacements des salariés de terrain.

❖ **La Référente Qualité** participe à la démarche Qualité auprès des usagers. Elle réévalue les besoins et coordonne avec l'équipe, la nécessité d'apports d'actions comme « le matériel plus adapté, plus de passages, etc »

I. LES INTERVENANTS DE TERRAIN SERVICE PRESTATAIRE ET SERVICE MANDATAIRE

❖ **L'agent à domicile ou l'employé de maison** (catégorie A) réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples essentiellement auprès de personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de celles-ci.

❖ **L'employé(e) à domicile ou assistante de vie** (catégorie B) réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples essentiellement auprès de personnes ne pouvant plus faire en totale autonomie et /ou rencontrant des difficultés

passagères. Il assiste et soulage les personnes qui ne peuvent faire seules les actes ordinaires d'une vie quotidienne.

❖ **Auxiliaire de vie sociale** (catégorie C diplômée d'Etat AVS ou ancien C.A.F.A.D) effectue un accompagnement social et apporte un soutien auprès des publics fragiles dans leur vie quotidienne. Il aide à faire, stimule, accompagne, soulage, apprend à faire et/ou fait à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie courante.

❖ **Hommes toutes Mains**: Réalise et / ou aide à l'accomplissement des activités à l'intérieur et l'extérieur du domicile les activités suivantes :
Plantation et entretiens des végétaux, tonte, taille, débroussaillage, nettoyage de jardin et de cour.

Petit bricolage et aide à l'adaptabilité du logement

❖ **Conducteur accompagnateur de personne à mobilité réduite** : Accompagne les personnes à mobilité réduite grâce à notre véhicule Handynamic grande capacité (trois fauteuils roulants et autant de sièges d'accompagnants ou aidants) pour les sorties, courses, le trajet travail ou la liaison école domicile et de conducteur accompagnateurs titulaires d'un titre reconnu formés à ce moyens d'extériorisation.

❖ **La présence de nuit** compatible avec un emploi de jour, s'entend de l'obligation pour le salarié de dormir sur place dans une pièce séparée, sans travail effectif, tout en étant tenu d'intervenir éventuellement dans le cadre de sa fonction. Cette présence de nuit ne peut excéder douze heures.
Il ne pourra être demandé d'effectuer plus de cinq nuits consécutives, sauf cas exceptionnel.



❖ **Le garde malade de nuit** reste à proximité du malade et est susceptible d'intervenir à tout moment, à l'exclusion de tous soins.

❖ **Le garde malade de jour** assure une présence auprès de la personne, en veillant à son confort physique et moral, à l'exclusion de soins.



❖ **La garde d'enfant au domicile de l'employeur** assure en priorité le travail et la responsabilité auprès d'enfants de tous âges. Selon les directives des parents, assure un travail effectif lié à la présence d'enfants, notamment : préparation des repas, entretien de leur linge, habillement, promenades, trajets, nettoyage de leur chambre, salle de bains, cuisine, etc.

Le salarié peut également effectuer d'autres tâches familiales et ménagères.



**CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA
PERSONNE ACCUEILLIE**
Parue en annexe à l'arrêté du 08 Septembre 2003
et mentionné à l'article L 311 -4 du code de l'action
sociale et des familles

Article 1 : Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en 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 et 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 demandé 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 socioéducative.

Article 4 : Principe de 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 d'aide à 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 de la prise en charge 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 médicosociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code 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 prise en charge 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 la prise charge ou de son accompagnement sous réserves des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites 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 objet personnels, et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses valeurs.

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. Ils doivent être tenus compte dans les objectifs individuels de prise en charge ou 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 des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que des 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 accueillie 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 moral des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité et de l'intégrité de la personne et 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.

**CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA
PERSONNE AGEE EN SITUATION DE HANDICAP
OU DE DEPENDANCE**
(Fondation Nationale de Gérontologie 2007)

1- Choix de vie :

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2- Cadre de vie :

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir son lieu de vie – domicile personnel ou collectif – adapté à ses atteintes et à ses besoins.

3- Une vie sociale et culturelle :

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4- Présence et rôle des proches :

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5- Patrimoine et revenu :

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6- Valorisation de l'activité :

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités

7- Liberté d'expressions et liberté de conscience :

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8- Préservation de l'autonomie :

La prévention des handicaps et de la dépendance est nécessaire pour la personne qui vieillit

9- Accès aux soins et à la compensation des handicaps :

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10- Qualification des intervenants :

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à son domicile comme en institution.

11- Respect de la fin de vie :

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12- La recherche : une priorité et un devoir :

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13- Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable :

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14- L'information :

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion



EXTRAIT DE LA CHARTE DE BIENTRAITANCE

Etre bientraitant en milieu collectif, c'est continuer à donner un sens à la vie en respectant la personne dans son identité.

Pour nous, à AIRE DOMICILE être bientraitant c'est :

ARTICLE I : RESPECTER LA PERSONNE AGEE

- Dans sa vie privée
- Dans son intimité, sa pudeur
- Dans son espace personnel
- Dans ses goûts
- Dans ses croyances et pratiques religieuses
- Dans ses dernières volontés

ARTICLE II : ETRE TOLERANT

- Accepter les comportements liés aux diverses pathologies
- Reconnaître aux résidents le droit de choisir de s'alimenter ou non, de se lever ou non,

ARTICLE III : DEVELOPPER LES ECHANGES, LA COMMUNICATION, L'ECOUTE

ARTICLE IV : RESPECTER LA DISCRETION, LA CONFIDENTIALITE

ARTICLE V : RESPECTER LES REGLES D'HYGIENE, DU CONFORT, DE LA SANTE

- En premier lieu, dispenser des soins de qualité
- Dispenser des soins d'hygiène
- Dans des conditions de sécurité optimales
- Préservant santé et confort

ARTICLE VI : PRESERVER L'INDIVIDUALITE

Considérer la personne âgée comme une personne à part entière et la respecter en tant que telle.

Préserver son autonomie, mais aussi, être à l'écoute de la capacité de la personne à ressentir ce qui est bon pour elle.

Etre bien traitant, c'est vivre dans un milieu qui implique de la part de tous, encadrement, médecins, intervenants, familles, résidents, un respect mutuel dans une communication faite de confiance, de tolérance et d'écoute.

Dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles

Article L 116-1 :

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'Etat, 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 L311-1.

Article L 116-2 :

L'action sociale et médico-social 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 L 311-3 :

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 dangers, le libre choix entre les prestations adaptés qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, 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.

Les modalités de mise en œuvre du droit à la communication prévu du 5° sont fixées par voir réglementaire.

Articles L 313-24 :

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L312-1, le fait qu'un salarié ou un agent témoigné de mauvais traitements de mauvais traitements ou privations infligé 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 prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demandé.

Dispositions du code de la sante publique : Ces dispositions sont relatives aux droits des personnes bénéficiaire de soins. Elles ne doivent être jointes que lorsque la catégorie de prise ne charge, d'accompagnement ou lorsque la situation de la personne le justifie.
Articles du code : Articles L1110-1 à L1110-1 et Articles L1111-2 à L1111-7.



LES PERSONNES QUALIFIEES

Conformément à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles

« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social (ou son représentant légal) peut faire appel, **en vue de l'aider à faire valoir ses droits** en cas de litige, à **une personne qualifiée** qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du Conseil Général après avis de la commission départementale consultative mentionnée à l'article L. 312-5. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou son représentant légal dans les conditions fixées par décret en Conseil d'Etat ».

Ainsi, la personne qualifiée accompagne le demandeur pour lui permettre de faire valoir ses droits, à savoir :

- Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- Libre choix entre les prestations (domicile / établissement) sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ;
- Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- Confidentialité des données concernant l'utilisateur ;
- Accès à l'information ;
- Information sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie ;
- Participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

La personne qualifiée choisie interviendra au nom du demandeur auprès des responsables. Elle lui rendra ensuite compte de ses démarches et de leurs suites par lettre recommandée avec avis de réception, ainsi qu'à son représentant légal aux autorités chargées du contrôle de l'établissement et, si besoin, à l'autorité judiciaire dans des conditions fixées par l'arrêté du 17 Décembre 2013 N°2013351-0008

Les frais engagés par le conciliateur pour mener à bien sa mission ne sont pas à la charge du demandeur mais à celle du département ou de l'Etat

Les personnes qualifiées peuvent être contactées par l'intermédiaire du Point Relais Services de l'arrondissement du Douaisis :

PRS de Douai
106 rue Saint-Vaast
59500 DOUAI
Tél : 03.59.73.30.00
Fax : 03.59.73.30.09

PRS de Orchies
36 Place du Général de Gaulle
59310 ORCHIES
Tél : 03.59.73.31.50
Fax : 03.59.73.31.55

Vu le code de l'action sociale et des familles et notamment les articles L311-5, R311-11, R311-2,
Vu le code général des collectivités territoriales,
Vu les arrêtés conjoints du 25 Juin 2008 et du 25 Février 2009 relatifs à la nomination des personnes
qualifiées pouvant intervenir en établissement et service social et médico-sociales,

Considérant que la liste des personnes qualifiées est établie conjointement par le représentant de l'Etat
dans le Département et la Président du Conseil Général,
Sur proposition de Monsieur le Directeur Départemental des Affaires Sanitaires et Sociales et de Monsieur
le Directeur Général des Services du Département,

L'arrêté conjoint du préfet de la Région Nord/Pas de Calais, Préfet du Nord, du Président du Conseil
Général du Nord en date du 12/10/2017 nomme les personnes qualifiées, au sens de l'article L311-5 du
code de l'action sociale et des familles, liste ci-dessous :

Pour le Territoire du Douaisis

M DEROEUX Jacques

06 09 62 27 69

Jacques.deroeux@gmail.com

M HIDOCQ Robert

06 61 54 22 72

Robert.hidocq@gmail.com

Seniors, personnes fragiles, vous n'êtes pas seuls !

Gendarmes et policiers sont là pour assurer votre protection



Composez le 17 ou 117 depuis un portable

Se prémunir des vols par ruse quelques conseils :

- Utilisez un viseur optique et l'entre bailleur
- Demandez une carte professionnelle, un ordre de mission ou un justificatif d'intervention
- Si vous faites entrer une personne, essayez de solliciter la présence d'un voisin et suivez la en permanence
- Ne conservez pas trop d'argent liquide ou d'objets de valeurs (bijoux...) chez vous et ne divulguez jamais l'endroit où vous les cachez
- Ne signez aucun document dont vous ne comprenez pas clairement le sens
- D'une manière générale, ne restez pas seul, gardez le contact avec vos voisins et votre entourage ? Si possible, conservez toujours un téléphone à portée de main.



Cher (e) Ami (e), cher(e)s familles,

AIRE DOMICILE diversifie son offre de service autour de plusieurs métiers : Personnes âgées, personnes handicapées, service à la personne, sortie d'hospitalisation mais aussi soutien et maintien à domicile avec son équipe d'hommes toutes mains tout comme d'ailleurs pour l'extériorisation avec son véhicule de transport à mobilité réduite et ses conducteurs accompagnateurs formés.

Notre association a besoin d'une main d'œuvre qualifiée car l'exercice de ces métiers exige savoir-faire, savoir être. Aussi, le défi que nous relevons en permanence à Aire Domicile est celui de la nécessaire professionnalisation des intervenants à domicile. C'est pourquoi, au sein de notre structure, nous poursuivons de façon continue, la formation de nos salariés.

Second sujet de préoccupation, le soutien interne et externe pour un maintien à domicile des usagers. Aussi, une équipe est mise à disposition pour toute intervention sachant que pour nous « aînés » notre maison est une bibliothèque à souvenirs. Autre réponse apportée aux souhaits exprimés, l'adaptabilité du logement. C'est ainsi que sur simple demande, des conseils, une première évaluation sont réalisés par un de nos techniciens et nos partenaires professionnels sachant que des aides financières supérieures aux crédits d'impôts (Anah, Cnav...) sont possibles.

Toujours soucieux d'apporter soutien, accompagnement et professionnalisme dans le milieu des services à la personne, AIRE DOMICILE est depuis 2015, labellisé « Cap'Handéo », la référence des handicaps. De même pour les personnes âgées comme pour les personnes handicapées à mobilité réduite, nous aidons à l'externalisation en les accompagnants avec notre véhicule adapté et nos conducteurs accompagnateurs formés.

Nous avons fait le choix de rester une structure à taille humaine, en privilégiant un travail de proximité authentique où chacun d'entre nous (salariés et bénévoles) vous apporte son attention chaleureuse et professionnelle. Nous manifestons au quotidien, depuis notre création en 2007, notre besoin et notre désir de construire avec les autres. La dépendance est le signe de notre humanité et notre volonté permanente se résume en ces quelques mots : « être utile et vous faciliter le quotidien ».

Cordialement
David WESMAEL, président
06.82.19.40.61





REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE



I - PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

1.1 Son statut juridique

AIRE DOMICILE est une Association « loi 1901 » à but non lucratif. Les intervenants à domicile et l'équipe administrative sont salariés de l'association. L'Association est dirigée par des membres bénévoles, le **Président et le Conseil d'Administration** définissent la politique générale de l'Association.

1.2 Zone géographique couverte par la structure

L'Association AIRE DOMICILE couvre le département du Nord (notamment le Douaisis) et le Pas de Calais plus exactement les communes de Evin Malmaison, Leforest, Courcelles les Lens. Son offre de service s'adresse à **l'ensemble de la population** : les familles, les personnes âgées, les personnes handicapées et les enfants.

1.3 Les partenaires

L'association bénéficie de l'**Agrément Qualité** délivré par la DIRECCT. Elle est conventionnée par les **Caisse de retraite** (et régimes spéciaux : RSI...), **les Conseils Généraux du Nord – Pas de Calais** (APA) ; la **Caisse Primaire d'Assurance Maladie** et les **sociétés d'assistance** (Mutuelles).

L'association a reçu la labellisation CAP'Handéo (assistance aux personnes atteintes de tous types de handicaps) le 18 Décembre 2015.

Elle est partenaire des Services Sociaux, des Organismes de Tutelle, des C.C.A.S, des S.S.I.A.D, des structures d'hébergement, des Professionnels de la Santé Hospitaliers, des C.L.I.C. (Centres Locaux d'Information et de Coordination), des Réseaux gérontologiques, des Centres de Formation, de Pôle Emploi, Mission Locale.

Elle est adhérente à l'URIOPSS, Union Régionale interfédérale des œuvres et organismes privés sanitaires et sociaux.

1.4 L'accueil du public

Le public est accueilli aux bureaux d'AIRE DOMICILE situés au Triades, Zone Industriel Douai-Dorignies, rue Becquerel, 59 500 Douai:

- Notre siège sociale est cependant situé : Mairie 270, Rue P. Brossolette 59286 Roost-Warendin

L'accueil téléphonique est assuré :

- Du lundi au vendredi : De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 au n° 03-27-80-40-50

En dehors des horaires d'ouverture un téléphone mobile : 06 59 65 85 96 ou le 06-76-54-39-23 où un répondeur téléphonique permet de laisser un message. L'interlocuteur est contacté rapidement.

II - LES PRESTATIONS

2.1 Le service d'aide à domicile

Le service d'Aide à Domicile compte 70 salariés, personnel administratif et personnel d'intervention (auxiliaire de vie social, Assistante de vie aux familles, employés à domicile et agents à domicile (aide-ménagère, homme toutes mains, accompagnateur) compris.

Il représente le cœur de métier et se base sur la proposition d'offres de services.

Nous proposons les activités suivantes :

- L'accompagnement et l'aide dans les activités domestiques.
- L'accompagnement et l'aide dans les gestes à la personne.
- L'accompagnement et l'aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle à domicile.
- L'accompagnement et l'aide dans les activités de jardinage et petits travaux
- L'accompagnement et l'aide dans l'activité de transport à mobilité réduite.

Ces prestations sont détaillées plus précisément dans le contrat individuel de prise en charge.

2.2 Les limites de la prestation

De façon générale et quelque soit son service et sa qualification, l'intervenant à domicile ne peut effectuer les travaux qui ne relèvent pas de sa fonction.

Plus précisément, pour les prestations d'aide à la personne et/ou d'entretien du cadre de vie, les intervenants à domicile ne peuvent réaliser les travaux suivants (liste non exhaustive) :

- Effectuer des soins infirmiers ou de pédicure,
- Donner un médicament au client ou à son conjoint sans accord médical écrit,
- Réaliser des travaux ménagers pour les autres membres de la famille sauf pour le conjoint,
- S'occuper des animaux domestiques, sauf en cas particuliers d'hospitalisation - survie de l'animal,
- Effectuer le nettoyage des pièces inoccupées et/ou secondaires ainsi que des dépendances,
- Etc....

Le client est invité à se rapprocher de son référent administratif, afin d'être mis en relation avec d'autres services correspondant à son besoin.

2.3 Le financement

Certaines prestations d'aide à domicile peuvent bénéficier d'une prise en charge financière de la part d'un organisme partenaire (ex : Conseil Général, Caisse de retraite, mutuelle, etc....). Le référent administratif aidera le bénéficiaire à compléter le dossier de financement auquel il pourrait prétendre et en effectuera le suivi.

III - LE PERSONNEL DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

3.1 Pour les prestations d'aide à la personne et/ou d'entretien du cadre de vie

1) Le personnel administratif et d'encadrement

La Directrice d'entité manage l'entité sous l'autorité du président.

La Responsable de secteur est référente au sein d'AIRE DOMICILE. Elle assure la gestion administrative des dossiers, la mise en œuvre du plan d'aide en mobilisant le personnel d'intervention.

2) La personne d'intervention

- **L'agent à domicile ou aide-ménagère (catégorie A)** réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques.
- **L'employé(e) à domicile ou assistante de vie aux familles (catégorie B)** réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples essentiellement auprès de personnes ne pouvant plus faire en totale autonomie et/ou rencontrant des difficultés passagères.

Il assiste et soulage les personnes qui ne peuvent faire seules les actes ordinaires d'une vie quotidienne.

- **L'auxiliaire de vie sociale (catégorie C)** effectue un accompagnement social et apporte un soutien auprès des publics fragiles dans leur vie quotidienne.

Il aide à faire, stimule, accompagne, soulage, apprend à faire et/ou fait à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie courante.

L'Hommes toutes Mains: Réalise et / ou aide à l'accomplissement des activités à l'intérieur et l'extérieur du domicile les activités suivantes :

Plantation et entretiens des végétaux, tonte, taille, débroussaillage, nettoyage de jardin et de cour.
Petit bricolage et aide à l'adaptabilité du logement

Le Conducteur accompagnateur de personne à mobilité réduite : Accompagne les personnes à mobilité réduite grâce à notre véhicule Handynamic grande capacité (trois fauteuils roulants et autant de sièges d'accompagnants ou aidants) pour les sorties, courses, le trajet travail ou la liaison école domicile. Le conducteur accompagnateurs est titulaires d'un titre reconnu formés à ce moyens d'extériorisation.

La présence de nuit compatible avec un emploi de jour, s'entend de l'obligation pour le salarié de dormir sur place dans une pièce séparée, sans travail effectif, tout en étant tenu d'intervenir éventuellement dans le cadre de sa fonction. Cette présence de nuit ne peut excéder douze heures.

Le garde malade de nuit reste à proximité du malade et est susceptible d'intervenir à tout moment, à l'exclusion de tous soins.

Le garde malade de jour assure une présence auprès de la personne, en veillant à son confort physique et moral, à l'exclusion de soins.

IV - LES MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

L'association s'engage à respecter les horaires d'ouverture des bureaux et à offrir un accueil physique et téléphonique. En dehors de ces horaires, un répondeur téléphonique est à disposition des clients afin qu'ils puissent y laisser un message.

L'astreinte est programmée pour faire face à des événements inattendus par un (ou une) intervenant(e) dans l'impossibilité d'effectuer sa prestation dans les conditions normales, (accident de parcours, maladie, problèmes personnels etc...). Elle concerne le DIMANCHE ou JOUR FERIE. La prévision des astreintes se fait par une programmation aux trimestres. Parallèlement tous le personnel administratif assure également des astreintes et peut être joint sur le 06 59 65 85 96. Pour une urgence une procédure est mise en place.

Pour info le numéro de la Directrice est le 06 76 54 39 23.

4.1 La prise en charge

Pour les prestations d'aide à la personne et/ou d'entretien du cadre de vie

Avant toute prise en charge, le service effectue **obligatoirement** une visite au domicile du client. Cette visite est réalisée par la responsable de secteur qui sera la référente administrative du client. La responsable de secteur recueille les attentes et besoins du client. En fonction de ces éléments, et en cas d'absence de la Directrice, elle élabore conjointement avec le client, un projet de vie. En fonction de celui-ci, la responsable présente les différents services possibles et les éventuelles prises en charge financières auxquelles il peut prétendre.

Elle remet également la documentation relative à l'organisation du service. Après avoir pris connaissance des modalités de fonctionnement du service et en avoir accepté les conditions, la responsable de secteur et le client signent un devis estimatif correspondant aux futures prestations mises en œuvre, comme le prévoit l'article L 121-21 du code de la consommation.

Lorsque le devis est accepté, le « contrat individuel de prise en charge » est formalisé.

Ce dernier définit les objectifs et la nature de la prise en charge dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations, des bonnes pratiques professionnelles et du projet de service de l'association.

La responsable de secteur effectue également les démarches administratives correspondantes à la prise en charge par l'organisme financeur compétent, sous réserve que le client mette à sa disposition les informations et la documentation nécessaires à leurs réalisations.

Pour une prise en charge effectuée dans le cadre d'une urgence justifiée, la visite sera effectuée le jour de la première intervention, et se déroulera de la manière expliquée ci-dessus.

Pour une prise en charge ponctuelle (ex : accord d'un organisme mutualiste) ne présentant pas de difficultés ou de prescriptions particulières, les renseignements recueillis habituellement dans le cadre de la visite à domicile pourront l'être d'une autre manière (ex : par téléphone).

4.2 L'organisation des prestations

Mode prestataire : L'intervenant à domicile est salarié de l'association dont il reçoit directement son planning de travail et sa rémunération.

L'utilisateur ne peut choisir son intervenant à domicile afin d'éviter toute discrimination (voir chapitre 4.4 et 4.5).

Chaque mois, le client reçoit à son domicile le planning prévisionnel des prestations qui seront réalisées. Celui-ci détaille les jours, les horaires et le nom de l'intervenant missionné à son domicile. Le service s'efforcera de respecter les horaires ainsi communiqués, toutefois ceux-ci ne peuvent être toujours garantis compte-tenu des conditions organisationnelles (urgence, priorité de soins, mouvement du service, trajet, conditions climatiques, etc...).

Le client ne peut modifier le planning des interventions sans accord préalable du référent administratif (sauf cas de force majeure).

Dans le cadre de ses engagements « qualité », l'association assure le traitement des urgences et la continuité de la prise en charge. Afin de garantir cette continuité de service, pour des raisons d'organisation et de gestion, l'intervenant à domicile peut changer. De même dans le cadre d'une prise en charge 7 jours/7, les interventions obligent l'association à un roulement du personnel, conformément aux règlements administratifs relatifs ou organismes d'aide ou de maintien à domicile ainsi qu'aux règles du code du travail et de la convention collective.

Le service attire, également l'attention du bénéficiaire sur le fait que, les interventions des samedis, dimanches et des jours fériés **se limiteront principalement aux actes essentiels de la vie**, à savoir :

- Aider à la prise de repas dans le respect des règles de diététique et des régimes alimentaires dès lors que l'intervenant en ait été informé.
- Aider aux transferts,
- Aider à assurer l'hygiène corporelle,
- Aider à la prise des médicaments, préparés par la famille ou un(e) infirmier(e). Cette aide doit être autorisée par le médecin prescripteur, par le biais d'un écrit. De plus, cette autorisation doit être accompagnée d'une prescription médicale écrite précisant clairement à quel moment de la journée les médicaments doivent être pris et la posologie de chacun des médicaments.
- Une ordonnance est également demandé au médecin pour que l'association puisse intervenir à la mise des bas ou chaussettes de contention, cette ordonnance reste dans le dossier du client.

Enfin, afin de faciliter la transmission des informations, un cahier de liaison est mis en place au domicile des clients. Il doit se trouver dans un endroit accessible à tous et être retourné si nécessaire au service à la fin de la prise en charge. L'association garantit une compétence ciblée selon les cas

et une qualité de service identique pour l'ensemble de son personnel en assurant des périodes de formations.

Parallèlement à ces actions de formation, la structure signe occasionnellement des conventions de partenariats avec l'Education Nationale et les centres de formations, c'est la raison pour laquelle le client pourra être sollicité pour accueillir un stagiaire en même temps que l'intervenant à domicile missionné par la structure.

Mode Mandataire : l'association assure le service administratif, le remplacement d'urgence par le personnel mis à sa disposition (Contrat CDD conclu directement par le particulier employeur : le client)

4.3 Les absences

Dès que l'association aura connaissance d'une absence prévisible ou non (ex : congé payé, maladie ou accident du salarié, grève ...), de l'intervenant à domicile « habituel », l'association vous proposera un remplaçant et/ou recherchera avec vous les moyens de pallier cette absence.

Si le bénéficiaire refuse l'intervenant à domicile qui lui est proposé pour effectuer le remplacement, il est invité à le faire savoir par courrier auprès de la Direction du service en précisant le motif du refus de remplacement.

De même, dans le cadre du remplacement, les horaires d'interventions pourront être légèrement modifiés en fonction des possibilités du service.

4.4 Suspension – Annulation – Reprise des prestations - Retard et/ou absence de l'intervenant à domicile

Tout évènement indépendant de la volonté de AIRE DOMICILE et ayant pour conséquence un dysfonctionnement des services tels que notamment grève du personnel, panne / accident du véhicule de service est défini dans le présent document comme un cas de force majeure. La survenance d'un tel évènement a pour effet de suspendre toutes les obligations incombant à l'association.

De même, tout retard et/ou absence prévisible ou non de l'intervenant à domicile sera signalé à l'utilisateur dans les plus brefs délais, dès qu'AIRE DOMICILE en aura eu connaissance.

Selon les disponibilités de chacun, le client pourra accepter que la prestation proposée soit retardée ou effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date. Si aucune solution proposée ne peut convenir à l'ensemble des parties, la prestation ne donnera pas lieu à facturation et ne pourra faire l'objet d'aucun dédommagement.

Suspension et/ou annulation de la prestation du fait du client

Si le client souhaite suspendre momentanément les prestations de service, ou annuler une prestation, il doit en informer l'Association 48 heures avant la date et envoyer un courrier de confirmation en précisant le motif de cette annulation.

Dans ce cas et si les conditions prévues ci-dessus sont respectées, la ou les intervenants et les facturations correspondantes à la période seront suspendues. Si tel n'est pas le cas, celles-ci vous seront facturées de la manière suivante :

- Au réel prévu les interventions inférieures à une heure,
- A une heure forfaitaire pour les interventions supérieures ou égales à une heure.

La reprise des interventions

Pour les prestations d'aide à la personne et/ou d'entretien du cadre de vie

La reprise des interventions se fera conformément au planning habituel de l'intervenant à domicile, si le bénéficiaire n'a aucune modification de sa situation et sous réserve que la prise en charge dont il bénéficie soit toujours valable.

Par ailleurs, si sa situation familiale ou de santé nécessite une modification du rythme et/ou du type d'intervention, nous lui demandons de prendre contact avec la responsable de secteur qui effectuera un suivi de sa situation ainsi que de ses besoins et lui proposera d'effectuer les démarches nécessaires.

4.5 La fin de la prise en charge

La fin de prise en charge fait l'objet d'une information claire, objective et précise.

Résiliation à l'initiative du client

Ce dernier souhaite interrompre définitivement nos prestations de services, sans que cette décision résulte d'un placement, d'un refus de financement de la part de l'organisme financeur sollicité ou de tout autre situation résultant du cas de force majeure, il doit envoyer un courrier à la Directrice d'Entité lui indiquant la date et si possible le motif de rupture.

Cette rupture sera effective après un délai de prévenance de :

- **Deux mois** pour les contrats à durée indéterminée et les contrats reconductibles par tacite reconduction ;
- **Un mois** pour les contrats qui ne sont pas reconductibles par tacite reconduction (donc inférieurs à un an) ;
- **La veille** au matin pour les contrats de moins d'un mois.

Résiliation à l'initiative de l'association

La structure se réserve le droit d'interrompre momentanément ou définitivement les prestations en cas de :

- Non-paiement des prestations,
- Non-respect des termes du présent document,
- Non-respect des règles de sécurité,
- Non-respect des compétences des intervenants à domicile,
- Comportement dangereux (verbal ou physique) vis-à-vis des intervenants à domicile ou des membres du personnel de l'association.
- Absences répétées de l'utilisateur sans que la structure en ait été informée préalablement (sauf cas de force majeure).

Cette résiliation se fera par lettre recommandée avec accusé de réception, et sera effective à compter de la date de présentation.

V - LES ENGAGEMENTS DU CLIENT

Les relations entre le client et l'ensemble du personnel de l'association sont basées sur la confiance, la collaboration et le respect réciproque, afin que les interventions soient réalisées dans les conditions optimales.

Aucune discrimination ne peut être tolérée à l'égard de l'ensemble du personnel de l'association, qu'elle soit de sexe, de race, de couleur, de culture...

Si la famille est présente, elle sera dans la mesure du possible impliquée dans la prise en charge du client. Le service d'aide à domicile ne peut se substituer à elle et à ses obligations propres.

Pour cela, le client s'engage à :

- Respecter les modalités définies dans le présent règlement de fonctionnement ainsi que dans le contrat individuel,
- Mettre à disposition du service les documents administratifs indispensables à sa prise en charge (ex : plan d'aide APA...),
- Signaler au service toutes modifications concernant son état civil, son état de santé, et de façon générale tout élément ayant une incidence sur sa prise en charge et la poursuite des prestations,
- Respecter l'organisation du service,
- Respecter les horaires et les prestations initialement prévus sur le planning
- Etre présent lors de l'intervention au domicile (sauf en cas d'urgence et sur demande écrite),
- Respecter le champ de compétence de l'intervenant à domicile,
- Entretenir des relations strictement professionnelles avec l'intervenant à domicile,
- Mettre à disposition des intervenants à domicile son téléphone (fixe ou portable) si nécessaire, signer la feuille de présence à chaque intervention.
- Ne pas contacter voire importuner les intervenants à domicile en dehors de leur temps de travail,
- Rembourser les frais kilométriques liés aux déplacements effectués durant l'intervention à domicile et/ou réalisés dans le cadre de la prestation,
- Garantir aux intervenants à domicile leur propre sécurité (ex : attacher ou enfermer les animaux domestiques pendant les prestations, etc.),
- Garantir aux intervenants à domicile le respect des règles d'hygiène et de sécurité dans le cadre de leur intervention,
- **Conserver son argent**, ses bijoux et/ou ses valeurs dans un endroit inconnu de l'intervenant à domicile,
- **Ne pas demander** à l'intervenant à domicile de retirer de l'argent, ne pas lui confier sa carte bancaire **et/ou de chèque « en blanc »**, ne pas lui prêter l'argent, ne pas lui faire des dons, de legs, et/ou de gratifications,

- **Ne pas confier une clé** du domicile sauf si aucune autre formule n'est pas possible
Le service n'est pas tenu d'accepter les clés des personnes prise en charge. Toutefois, si le bénéficiaire souhaite donner une clé de son domicile, une décharge de responsabilité pour perte et/ou vol lui sera demandée (une procédure spécifique est mise en place)

Précisions sur le matériel de base à fournir pour que les prestations soient réalisées dans de bonnes conditions (liste non exhaustive).

Pour les prestations d'aide à la personne et/ou d'entretien du cadre de vie

L'intervenant doit disposer :

❖ Pour effectuer l'aide à l'hygiène corporelle :

D'une bassine réservée à cet usage, des gants et des serviettes de toilette en éponge propres et renouvelés régulièrement, du savon, du shampoing, un rasoir (hommes), une brosse et un peigne, des vêtements et de la lingerie propres et renouvelés fréquemment. De plus, si l'état de santé de l'usager nécessite un équipement précis, ce dernier s'engage à mettre à la disposition des intervenants le matériel médical adapté, tels que : un lit médicalisé électrique, un lève malade, une chaise percée, un déambulateur, etc..., ainsi que des alaises et des changes en quantité suffisante.

❖ Pour effectuer la préparation et l'aide à la prise des repas

Des aliments frais et/ou non périssables en quantité suffisante pour confectionner des repas variés et équilibrés, et renouvelés régulièrement. De plus, le client doit mettre à la disposition des intervenants des ustensiles de cuisine et un équipement électroménager en bon état.

❖ Pour effectuer l'entretien du logement

D'une paire de gants de ménage, d'un balai, d'une serpillière, de plusieurs éponges, du produit à vaisselle, et d'entretien, des seaux, des torchons à vaisselle, du linge de maison propre, du linge de lit propre, un fer à repasser répondant aux normes de sécurité, un escabeau en bon état.

VI - LA GARANTIE DES DROITS ET LIBERTES INDIVIDUELS DES CLIENTS DU SERVICE

Conformément à l'article L 311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles, l'exercice des droits et libertés individuels n'est garanti à toute personne prise en charge, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Toute personne a droit :

- Au respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité,
- Au libre choix des prestations qui lui sont proposées, après évaluation des besoins,
- A une prise en charge et à un accompagnement individualisé de qualité, favorisant son développement, son autonomie ainsi que son insertion. Ceci se fera en fonction de l'âge et des besoins et en accord avec la personne si celle-ci est en capacité d'exprimer sa volonté et de participer à la décision ou à défaut avec le consentement de son représentant légal.

La structure s'engage à respecter les droits du client sous réserve de conditions acceptables permettant l'intervention du service d'aide à domicile.

Le service respecte la confidentialité des informations dont il dispose. Cependant certaines d'entre elles pourront être échangées entre les professionnels de santé et intervenants à domicile dans l'intérêt du client en respectant le secret professionnel.

Le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données, conformément aux dispositions fixées par la loi du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données, à caractères personnels, relative à l'informatique.

Le client peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur un fichier interne à la structure. Pour cela, il doit en faire la demande auprès de la Direction en adressant un courrier libellé à l'adresse suivante : 270 Rue P. Brossolette 59286 Roost-Warendin.

Les litiges sont traités par la Directrice d'entité.

Pour vous aider à faire valoir vos droits, vous pouvez faire appel à une « personne qualifiée » (ses fonctions s'apparentent à celle d'un médiateur) que vous choisirez librement sur une liste arrêtée conjointement par le Président du Conseil Général et le préfet du département, annexée du livret d'accueil.

VII - LA PREVENTION DE LA MALTRAITANCE ET DES PROBLEMES DE VIOLENCE

Les intervenants à domicile doivent intervenir dans le respect de la personne, de sa singularité, de ses pathologies, de ses besoins et de ses attentes.

La maltraitance est définie comme étant « Tout acte ou omission qui à pour effet de porter gravement atteinte ou non, que ce soit volontaire ou involontaire, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit gravement à sa sécurité financière.

Tout acte de violence :

- **Physique** (coups, gifles, brûlures, contusions, ligotage, soins brusques sans information ou préparation, non satisfaction des besoins physiologiques, violences sexuelle, meurtre (dont euthanasie...))
- **Psychiques ou morales** (langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non-respect de l'intimité...)
- **Psychologique** (insultes, menace de rejet,...),
- **Matérielle et Financière** (vol, extorsion de fonds, signature forcée, héritage anticipé, escroqueries diverses...),
- **Médicamenteuses ou Médicales** (abus de médicaments, privation de médicament nécessaires, manque de soins de base, non information, non prise en compte de la douleur...),
- **Civique, Privation ou violation de droits** (privation des droits élémentaires du citoyen...),
- **Négligences actives** (toutes formes de sévices, abus, abandon, manquement pratiqué avec la conscience de nuire, privation des aides indispensables à la vie quotidienne...),

- **Négligences passives** (négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention, de l'oubli abandon...)

Tous ces actes de violences exercé sur un client, qu'il soit le fait d'un membre de l'association ou d'un proche du client, est passible de condamnations pénales. La non-assistance à personne en danger et/ou la non dénonciation d'actes de maltraitance, sont punissables.

Il est rappelé que les intervenants à domicile sont tenus de dénoncer s'ils ont connaissance de cas de maltraitance.

En cas de maltraitance par des proches concernant des personnes adultes vulnérables prises en charge, les intervenants ou les responsables du service venant à connaître de telles situations sont amenés à saisir les autorités publiques, dans le cadre de la législation existante.

L'association s'engage à soutenir ces démarches, quand elles sont justifiées, à ne pas prendre de sanction envers le personnel concerné et à l'accompagner.

Les professionnelles, doivent agir conformément aux bonnes pratiques :

- Garantir une prise en charge conforme aux bonnes pratiques
- Adopter une attitude professionnelle d'écoute et de discrétion
- Garantir à l'utilisateur d'être co acteur de son projet de vie et de soins
- Respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur
- Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers...

Si des faits de maltraitance ou violence sont constatés, ceux-ci doivent être signalés au responsable de service et/ou à la direction. Ils sont susceptibles de faire l'objet d'une fiche de signalement destiné au service social dont dépend la personne soignée ainsi qu'à son médecin traitant.

L'association peut être amenée à mettre en œuvre un signalement auprès du Procureur de la République du Tribunal de Grande Instance.

VIII - LA QUALITE DU SERVICE

Le service d'aide à domicile déroule une « démarche qualité » afin d'assurer une qualité de service identique à l'ensemble des clients.

Cette démarche se traduit par :

L'évaluation de la qualité du service perçue par le client

Cette évaluation est recueillie par le biais de questionnaires de satisfaction : dont un annuel qui permet d'analyser la satisfaction du client sur l'ensemble de la prestation et de l'accueil.

La remontée d'information

De façon périodique, ce thème est abordé lors d'une réunion, tel que : les réunions autour de l'utilisateur animées par la responsable de secteur et la Directrice en présence des intervenants à domicile, et les réunions de service et/ou inter service avec les membres du personnel administratif. Par ailleurs, une fiche d'événement indésirable (F.E.I) est à disposition du client, de sa famille et de l'ensemble des acteurs de la prise en charge.

Une attention portée à l'expression du client.

La structure a mis en place un système d'enregistrement des contacts, afin d'assurer la traçabilité des échanges.

Une attention particulière est apportée par les services aux réclamations écrites et orales formulées par les clients ou leur entourage ainsi qu'aux éventuels conflits pouvant en découler.

Des procédures d'enregistrement et de traitement des réclamations ont été mises en place. L'analyse globale des réclamations et des conflits est réalisée par la Direction.

La mise en place d'actions d'amélioration :

Les dysfonctionnements détectés à partir du traitement des réclamations, de la gestion des conflits, des questionnaires de satisfaction, et de remontées d'information, sont enregistrés, analysés et donnent lieu aux actions correctives appropriées dans les plus brefs délais.

Autres précisions

Ce règlement de fonctionnement sera révisé tous les 5 ans sauf autre nécessité.

Monsieur David Wesmael, Président de l'association Aire Domicile assure avec le conseil d'administration et son bureau, la direction de la structure.

Celle-ci est couverte par une assurance ALLIANZ.

Ce présent règlement prend effet le 01/01/2016