



## PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

A DOMICILE 45, association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901, reconnue d'Utilité Publique, est à but non lucratif.

- ✓ Actuellement, l'activité de l'association est déployée sur l'ensemble du département du Loiret, sauf le Pithiverais.

Elle aide et accompagne plus de 1.000 personnes par an et emploie une centaine de salariés.

L'Association est gérée par un Conseil d'administration constitué de membres bénévoles qui élisent un bureau composé :

- ✓ D'un président,
- ✓ Deux vice-présidents,
- ✓ Un trésorier,
- ✓ Un secrétaire.

Le Conseil d'Administration et le Bureau se réunissent au minimum tous les 2 mois pour étudier les projets de l'Association et prendre les décisions concernant son fonctionnement.

Les administrateurs se réunissent également en Assemblée Générale ordinaire une fois par an ; un rapport d'activité, ainsi qu'un bilan financier de l'Association sont présentés à cette occasion.

L'Association a obtenu un Agrément qualité le 21 mai 2007, renouvelé le 21 mai 2012. Cet agrément est délivré par l'Unité Territoriale de la Direccte Centre (Cité Coligny, 131, Faubourg Banner 45042 Orléans Cedex 1).

Cet agrément permet à l'Association d'intervenir, avec deux services : service prestataire et service mandataire,

1. auprès de tous les publics, jeunes ou moins jeunes, puisque l'Agrément Qualité autorise également les interventions auprès des personnes de plus de 70 ans et des enfants de moins de 3 ans
2. sur un secteur géographique large, puisqu'il est départemental (pour le Loiret)
3. avec la possibilité de déduction fiscale (50% des facturations, dans la limite des mesures fiscales en vigueur).

L'Association A domicile 45 est enregistrée sous le n° **R/21/05/07/A/045/Q/8**

A Domicile 45 est adhérente à ADESSA DOMICILE fédération nationale des associations d'aide, accompagnement et soins à la personne.



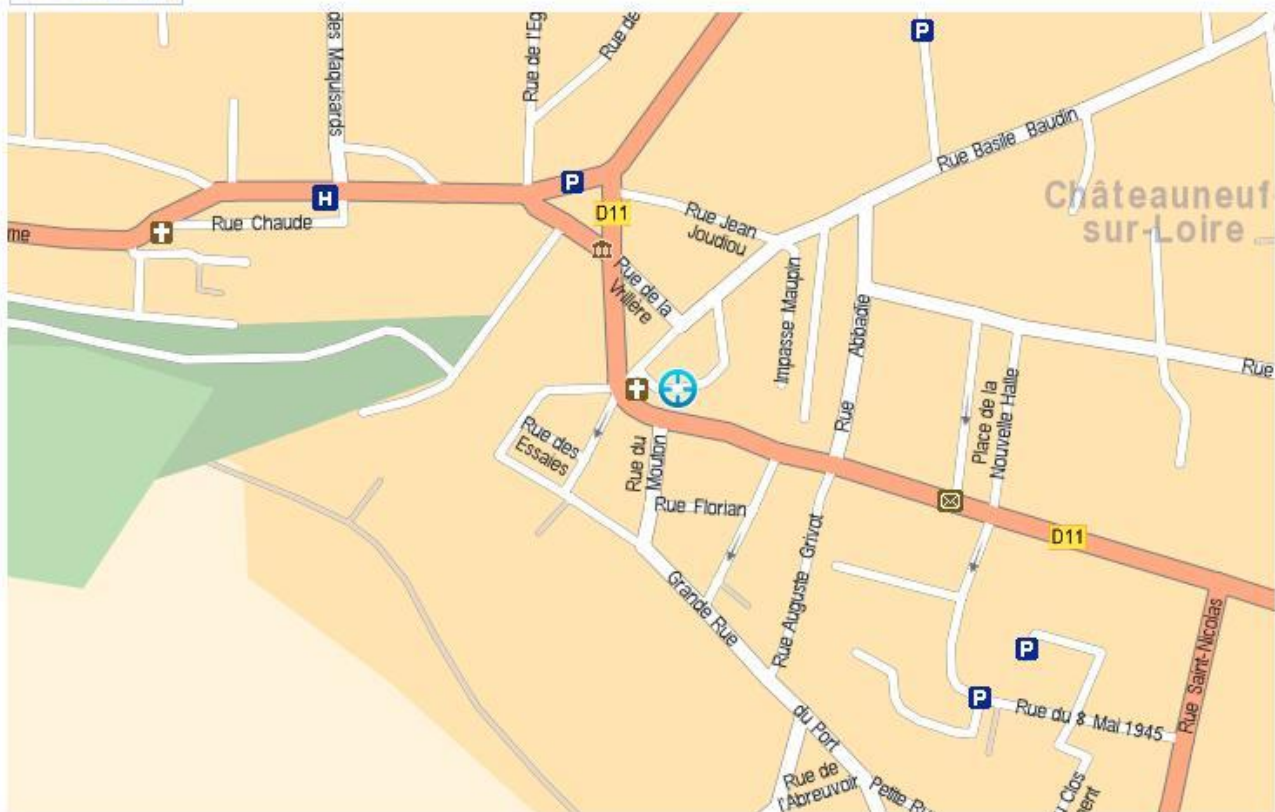


## A Domicile 45

Activité : services à domicile pour personnes âgées, dépendantes, handicapées. ménage, repassage à domicile.



12 pl Halle St Pierre  
45110 Châteauneuf sur Loire  
.02 38 58 46 27



**12 Place de la Halle St Pierre**  
**45110 CHATEAUNEUF/LOIRE**  
**Tél. 02.38.58.46.27**  
**Fax. 02.38.58.46.89**

**Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30.**



## A DOMICILE 45



**Centre médico social**  
**6 rue des Grands Jardins**  
**45250 BRIARE**  
**Tél. 02.38.26.50.87**  
**Sur rendez vous**

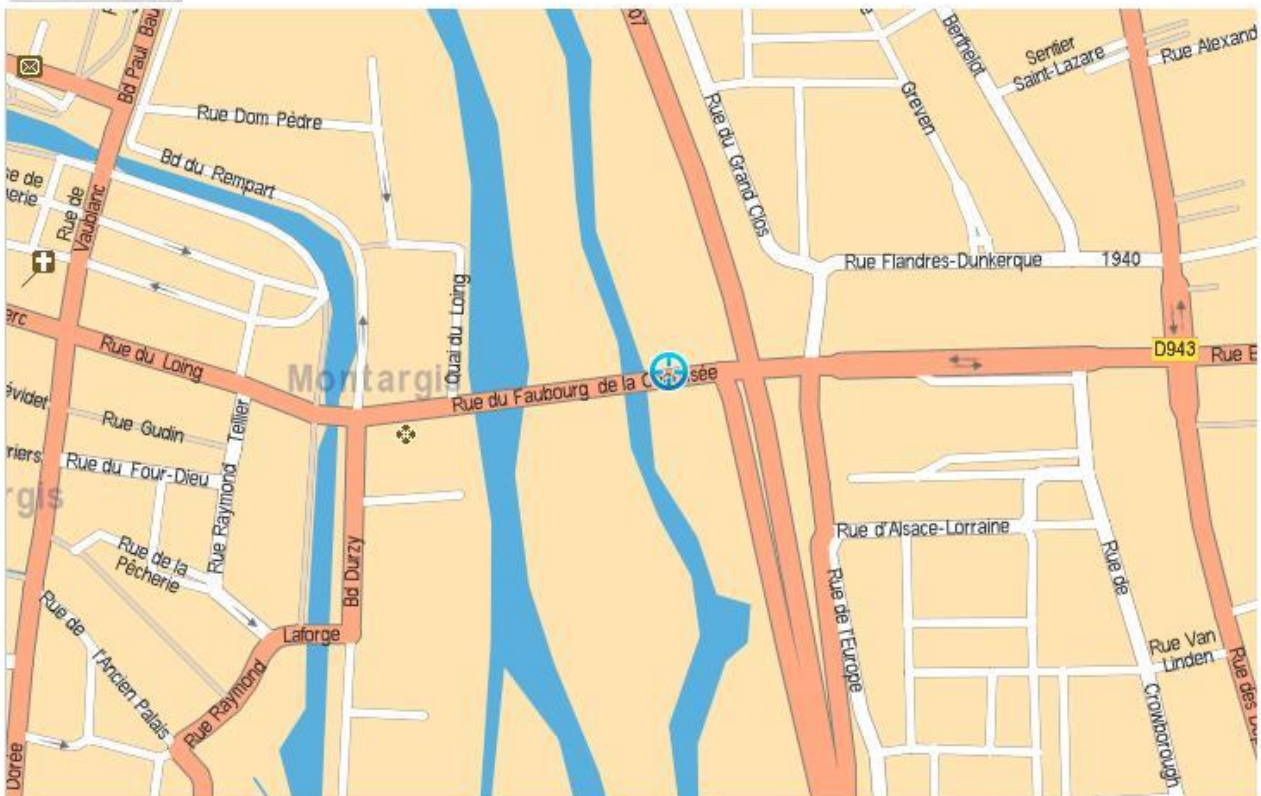


## A Domicile 45

Activité : services à domicile pour personnes âgées, dépendantes, handicapées. ménage, repassage à domicile



22 fbg de la Chaussée 1<sup>er</sup> étage  
45200 Montargis  
.02 38 26 50 87



**Centre Commercial La Chaussée**  
**Au 1<sup>er</sup> étage avec ascenseur**  
**45200 MONTARGIS**  
**Tél. 02.38.26.50.87**  
**Fax. 02.38.89.31.48**

**Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30, à 16h30 le vendredi**

**Ligne de bus n°3 : arrêt La Chaussée**



## LE PROJET ASSOCIATIF

### L'histoire de l'Association

A DOMICILE 45 est une association à but non lucratif régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901. Créée le 11 février 1944 (déclarée au Journal Officiel le 21 février 1946), reconnue d'utilité publique le 9 janvier 1961.

### Objet du projet de service

Une personne ou une famille peut avoir à connaître des difficultés diverses, successives ou simultanées. Ces difficultés de vie, de santé, d'insertion sociale sont souvent imbriquées. D'où la nécessité d'une approche globale des besoins.

L'insertion de l'individu et de sa famille dans la société est liée et interdépendante avec leurs équilibres respectifs. La paupérisation d'un grand nombre de nos concitoyens, les problèmes d'insertion sociale et professionnelle, la fragilisation des réseaux familiaux entraînent en retour des difficultés. Ces dernières peuvent être d'ordre personnel, matériel, mais aussi psychologique, éducatif, sanitaire, etc.

La famille quelle que soit sa structure, doit également être considérée dans ses différentes dimensions et dans sa relation avec l'environnement pour qu'une intervention auprès d'elle soit réellement efficace.

Le travail social à domicile auprès de publics en difficulté porte sur tous les domaines de la vie quotidienne (logement, alimentation, budget, éducation, hygiène, prévention, santé, vie sociale, culture, loisirs etc.). Pour autant, l'activité de l'association ne concerne pas que les personnes défavorisées mais aussi toutes les familles ou personnes qui ont besoin d'un soutien pour maintenir leur équilibre notamment lors d'une naissance, d'une maladie, d'un deuil ou qui recherchent des services qualifiés à domicile, ponctuels ou durables, pour prendre en charge un enfant, aider une personne handicapée ou âgée.

### Finalité

Favoriser le maintien de la personne dans son environnement, via un accompagnement social au domicile, ou à partir du domicile.

### Missions générales

Mettre en œuvre, organiser et gérer toute action individuelle, pluridisciplinaire ou collective destinée à l'aide et au maintien à domicile de toutes personnes ou groupes de personnes, *notamment* :

- ✓ Des personnes handicapées,
- ✓ Des personnes âgées,
- ✓ Des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté,

***en tenant compte de leur projet de vie.***



## NOTRE ENGAGEMENT QUALITE

Depuis sa création en 1944, l'association s'attache à élargir son offre de services. A l'origine, l'aide était destinée aux familles, puis l'extension s'est faite en direction des personnes âgées, malades et handicapées ainsi qu'auprès des actifs. Les prestations proposées se déclinent sous deux formes, un service prestataire et un service mandataire d'aide à domicile. Notre position est de se placer en priorité en mode prestataire, mode qui offre, entre autres, davantage de sécurité pour les personnes aidées, ainsi que pour les salariés.

L'augmentation de l'espérance de vie, l'accroissement de la dépendance, l'apparition de nouvelles pathologies, mais également le changement de comportement et les sollicitations du grand public, et en particulier des personnes en activité, sont à l'origine de l'émergence de besoins nouveaux. Pour répondre à l'évolution de ces besoins, l'association se doit de développer constamment sa faculté d'adaptation et sa réactivité.

Une intervention efficace, personnalisée et coordonnée auprès des clients, la satisfaction de leurs attentes et une qualité constante des prestations constituent pour l'association une orientation politique et stratégique prioritaire.

La mise en œuvre de cet axe prioritaire permet à A DOMICILE 45 de progresser chaque année dans le respect des exigences légales, réglementaires et conventionnelles, ceci s'articulant conjointement avec l'application de la loi du 2 janvier 2002 et de la loi du 26 juillet 2005, et la mise en place d'une démarche qualité s'appuyant sur la norme NF X 50-056 « Services aux personnes à domicile » et les règles de certification NF311.

La démarche qualité envisagée aujourd'hui par l'association va poursuivre trois objectifs principaux :

- garantir de bonnes conditions de travail aux salariés,
- faire progresser et rendre plus efficace son organisation et son fonctionnement,
- apporter une réponse individualisée, réactive et coordonnée aux besoins de ses clients, ceci en améliorant et garantissant la qualité des prestations délivrées.

Dès maintenant, notre association s'engage à mobiliser et à mettre en adéquation toutes les ressources matérielles (documents qualité, logiciels, équipement bureau...), financières et humaines nécessaires à la réalisation du plan d'action de ce projet, et de fournir des niveaux de services similaires. Un référent qualité a été nommé, et poursuivra son action au-delà de la certification, relayé par des correspondants qualité sur chaque site.

Les membres du Comité d'Entreprise et le personnel, notamment au cours des réunions institutionnelles, seront régulièrement informés de l'avancement de la démarche. Mais afin que l'ensemble des membres de l'association, Conseil d'administration et personnel se sente plus concerné et s'implique davantage, le présent engagement qualité qui a déjà été validé par le Conseil d'Administration sera diffusé par voie d'affichage et repris dans le livret d'accueil des professionnels ainsi que dans le livret d'accueil de l'association pour les usagers.

La mise en œuvre du projet qualité est confiée à la direction. Celle-ci veillera à l'appropriation de cette démarche par tous les professionnels et à l'atteinte des objectifs, et à l'amélioration continue de la qualité.

Fait à Orléans, le 29 janvier 2013

Jean de GAULLIER,  
Président

Benoît COLIN,  
Directeur



A Domicile 45 est présente sur le secteur de l'aide à domicile depuis 1944. Notre existence a été possible grâce à l'engagement et aux compétences de tous ses salariés. Aujourd'hui pour continuer à vous satisfaire et vous offrir une plus grande qualité de service, notre association s'est engagée sur le chemin de la certification.

## **Une norme « NF Service » pour l'aide à domicile : gage de sécurité et de qualité**

- Norme AFNOR, NF X 50-056 Services aux personnes à domicile et les règles de certification NF 311.

Les axes de certifications suivants placent l'utilisateur au centre des préoccupations :

- Accueil
- Traitement de la demande
- Elaboration de l'offre de service, le devis, le contrat
- Compétence du personnel et suivi
- Traitement des réclamations
- Analyse de la satisfaction des clients
- Respect de la déontologie

La satisfaction des clients est évaluée au plus tard 8 jours après la première intervention, en fin de prestation et au moins une fois par an. La première enquête permet d'évaluer la qualité de l'accueil et les modalités de mise en place, puis la seconde permet de suivre et de vérifier sur le long terme l'adéquation entre les prestations et les attentes du client.



## LES REGLES DEONTOLOGIQUES DU SECTEUR

La déontologie, pour ce qui concerne l'intervention auprès des personnes âgées ou des familles, affirme que le bénéficiaire est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

Elle érige en principes :

- ✓ Une **attitude générale de respect** impliquant réserve et discrétion pour tout membre de l'association et à tout moment de la prestation de service :
  - respect de la personne, de ses droits fondamentaux,
  - respect de ses biens,
  - respect de son espace de vie privée et de son intimité, de son intégrité, de sa dignité,
  - respect de sa culture et de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé,
  - le respect de la confidentialité des informations reçues ;
  - le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

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

- ✓ Une **intervention « individualisée »** selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne.

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du client, l'association s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec le client et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, et professionnels. Elle assure la transparence de son action pour le client. Dans tous les cas, l'association veille à limiter son offre aux besoins des clients.

- ✓ Une **relation triangulaire** qui protège le client et l'intervenant.

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un "réfèrent" qui représente l'association.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- une fonction de protection du client, par le réfèrent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes ;
- une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Le réfèrent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.



## LE CHOIX DES SERVICES

Lors de l'entretien avec le responsable de secteur pour la constitution du dossier de demande d'aide à domicile, vous aurez le choix entre 2 services ; **le service prestataire** et **le service mandataire**.

Le responsable de secteur sera votre interlocuteur pour vous écouter et vous conseiller pour vous permettre de recourir au service le mieux adapté à votre situation.

### **SERVICE PRESTATAIRE**

Dans ce cadre, l'intervention se fait sous la forme d'une prestation de service. L'Association est de ce fait l'employeur de votre aide à domicile et se charge de toutes les démarches inhérentes à un employeur.

En contrepartie, vous recevrez chaque mois une facture des heures effectuées établie en fonction du taux de participation restant à votre charge.

### **SERVICE MANDATAIRE**

Dans ce cas de figure, **vous êtes l'employeur de l'Assistante ménagère, de la garde à domicile ou de la garde de nuit** de votre choix.

L'association se charge pour vous :

- ✓ de toutes les formalités administratives,
- ✓ des bulletins de salaire,
- ✓ des déclarations URSSAF trimestrielles.

Vous payez directement les charges sociales et votre salarié(e) qui relève de la convention collective des Employées de maison.

L'association vous libère de tout le travail administratif mais vous restez l'employeur de votre personnel d'intervention avec toutes les responsabilités qui en découlent en cas de litiges ou de licenciement.

Des frais d'adhésion, d'ouverture et de fermeture de dossier, des frais de gestion mensuels sont à régler directement à l'Association sur facture.

Nous vous apportons les conseils nécessaires sur le recrutement des salariés, sur les qualifications les plus adaptées aux situations et au plan d'aide éventuel.

Nous nous assurons que les candidats remplissent les conditions de formation, de qualification et aptitudes nécessaires pour exercer les emplois proposés.

Nous organisons le processus de sélection. Nous les recevons en entretien afin d'apprécier leurs motivations, leurs compétences et aptitudes, leurs qualifications et leurs expériences professionnelles, avant de vous les proposer.

**Grâce à l'agrément de notre association, que vous choisissiez le service prestataire ou le service mandataire, vous aurez la possibilité d'obtenir jusqu'à 50 % de réduction fiscale, sous réserve de la législation en vigueur**



## TABLEAU COMPARATIF DES DEUX MODES D'INTERVENTION

	Service Prestataire		Service Mandataire	
	Avantage	Inconvénient	Avantage	Inconvénient
Encadrement/gestion du personnel	x			x
Choix du personnel		x	x	
Gestion du planning	x			x
Remplacement (absences, maladie...)	x			x
Application du droit du travail (rupture contrat, préavis à payer...)	x			x
Formation	x			x
Suivi médical du salarié	x			x
Assurance responsabilité civile	x			x
Mutuelle assistance	x			x
Gestion fiscale (URSSAF, attestations...)	x		x	
Mise en place du tiers payant (APA, CARSAT, CPAM, caisses de retraite...)	x			x
Coût		x	x	
Accès au CESU préfinancé	x			x
Reponsabilité employeur	x			x



## NOS PRESTATIONS

A Domicile 45 vous aide pour de multiples motifs : maladie, grossesse, naissance, hospitalisation, rupture familiale, décès, famille recomposée, famille nombreuse, handicap, dépendance.

Pour ces motifs, une prise en charge peut-être financée par différents organismes (CAF, MSA, diverses mutuelles et compagnies d'assurance). Contactez nous pour plus d'informations.

A Domicile 45 intervient auprès de tous les publics :

### ✓ Les familles :

- Aide à la gestion familiale
- Aide dans la réalisation des tâches de la vie quotidienne
- Soutien à la parentalité
- Garde ponctuelle d'enfants
- Accompagnement à la vie sociale

### ✓ Les personnes âgées et/ou handicapées :

- Aide à la toilette
- Aide au lever et au coucher
- Aide à l'habillage
- Courses et préparation de repas
- Aide aux transferts et aux déplacements
- Aide dans l'entretien courant du logement



## NOS TARIFS AU 1<sup>er</sup> JUILLET 2016

### Service Prestataire :

- L'heure TISF.....	35,73 €
- L'heure AVS .....	29,46 €
- L'heure Emplois Familiaux (du lundi au samedi) .....	22,00 €
- L'heure Emplois Familiaux (dimanche et jours fériés) .....	26,00 €
- Contribution « d'équilibre de gestion » APA/PCH par heure .....	3,42 €
- Contribution « d'équilibre de gestion » caisse de retraite / CPAM par heure .....	2,50 €

### Pour les familles :

Une prise en charge de la CAF est possible, ainsi le tarif de l'heure TISF ou AVS varie de 0,26 € à 11,88 € selon vos ressources.

Une prise en charge de la MSA est possible, ainsi le tarif de l'heure TISF ou AVS varie de 0,87 € à 9,67 € selon vos ressources.

### Pour les personnes âgées :

Une prise en charge du Conseil Général (APA) est possible, ainsi le tarif varie entre 0 à 90 % du tarif APA fixé par le Conseil général (19,38 € au 1<sup>er</sup> mai 2013) selon vos ressources. De plus, une contribution « d'équilibre de gestion » de 3,42 €/ heure vous sera demandée.

### Pour les personnes handicapées :

Dans le cas d'une prise en charge par le Conseil Général (PCH), la facture leur est adressée directement en fonction du plan d'aide défini. Une contribution « d'équilibre de gestion » de 3,42 €/ heure vous sera demandée.

### Service Mandataire :

- Adhésion annuelle.....	10.00 €
- Ouverture et fermeture de dossier .....	50.00 €
- Frais de gestion horaire.....	2.00 €
- Minimum frais de gestion par mois .....	40.00 €
- Maximum frais de gestion par mois si 1 salarié sollicité .....	90.00 €
- Maximum frais de gestion par mois si 2 salariés sollicités.....	135.00 €

Devis gratuit sur simple demande.

Tarifs votés en Assemblée Générale du 26 avril 2016.



## COMMENT CONSTITUER VOTRE DOSSIER ?

Une fois le premier contact pris avec l'Association, un responsable de secteur vous proposera un rendez-vous et pourra se déplacer à votre domicile.

Il est votre interlocuteur privilégié. Il vous proposera le service le mieux adapté à votre situation : mandataire ou prestataire.

A DOMICILE 45 dispose d'une équipe professionnelle qualifiée, expérimentée qui pourra répondre à toutes vos questions et vous donnera toutes les explications nécessaires pour constituer votre dossier **en toute confidentialité**.

### LA MISSION DU RESPONSABLE DE SECTEUR

- ✓ Se déplacer à votre domicile ou vous recevoir dans nos locaux pendant les heures de permanence ou sur rendez-vous ou lors d'un entretien téléphonique pour :
  - Etudier votre demande et évaluer vos besoins,
  - Constituer votre dossier et vous proposer les financements possibles,
  - Désigner votre intervenant(e) à domicile,
  - Evaluer la pertinence de l'intervention,
  - Assurer la liaison avec les autres services de l'association,
  - Modifier la nature de l'intervention en fonction de votre changement de situation.

### LA CONSTITUTION DE VOTRE DOSSIER :

- 1. Avec prise en charge d'un organisme :**
  - *Parents avec enfants de moins de 16 ans : convention avec divers organismes sociaux dont CAF, CPAM, MSA, Aide Sociale à l'Enfance, mutuelles, etc,*
  - *Personnes en perte d'autonomie : financement APA (Conseil général),*
  - *Personnes handicapées : financement Maison Départementale des Personnes Handicapées et/ou Aide sociale du Conseil général.*
- 2. Sans possibilité de prise en charge d'un organisme :**
  - *tous publics : emplois familiaux, mandataire ou prestataire.*

### **Démarches administratives assurées par l'Association en lien avec les organismes conventionnés**

L'Association quelque soit le type de dossier réalise les documents suivants :

- ✓ un devis,
- ✓ un contrat de prestation.

Ces documents sont signés par les différentes parties et un exemplaire vous sera remis en tant que bénéficiaire.



## LE PERSONNEL A VOTRE SERVICE

A DOMICILE 45 dispose d'une équipe qualifiée et expérimentée d'intervenant(e)s à domicile. Ils sont à votre service pour apporter un accompagnement de qualité dans votre vie quotidienne.

### L'AIDE A DOMICILE DU SERVICE PRESTATAIRE

- ✓ Il (elle) est salarié(e) de A DOMICILE 45,
- ✓ Son contrat de travail est régi par le Code du Travail, les Accords de Branche et la Convention collective applicable et les règles d'hygiènes et de sécurité.

**En fonction de vos besoins, et avec votre accord, l'intervenant(e) est à même de :**

- ✓ Garder vos enfants, les accompagner à l'école, etc,
- ✓ Vous accompagner et vous aider dans les actes ordinaires de la vie quotidienne (aide à la réalisation des courses, aide au repas, travaux ménagers),
- ✓ Vous accompagner et vous aider dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité, aide à la toilette, aide à l'alimentation),
- ✓ Vous accompagner et vous aider dans les activités de la vie sociale et relationnelle,
- ✓ Contribuer à l'aménagement de votre logement et participer concrètement aux activités domestiques de la vie quotidienne,
- ✓ Veiller à vous informer pour l'accès aux droits,
- ✓ Participer à l'évaluation de votre situation et adapter son intervention en conséquence,
- ✓ Coordonner son action avec l'ensemble des autres acteurs.

### L'AIDE A DOMICILE DU SERVICE MANDATAIRE

- ✓ Il (elle) est votre salarié(e),
- ✓ Son contrat de travail est régi par le Code du Travail, la Convention Collective de la Fédération Employeurs de Personnel Employé de Maison (F.E.P.E.M.),
- ✓ Son salaire est celui applicable par la Convention Collective de la Fédération Employeurs de Personnel Employé de Maison (F.E.P.E.M.).

**Au regard de vos besoins, vous devrez définir et contractualiser les tâches de votre salariée. Par exemple, elle pourrait :**

- ✓ Garder vos enfants à votre domicile, les accompagner à l'école, etc.,
- ✓ Vous accompagner et vous aider dans les actes ordinaires de la vie quotidienne (aide à la réalisation des courses, aide au repas, travaux ménagers),
- ✓ Vous accompagner et vous aider dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité, aide à la toilette, aide à l'alimentation),
- ✓ Vous accompagner et vous aider dans les activités de la vie sociale et relationnelle,
- ✓ Contribuer à l'aménagement de votre logement et participer concrètement aux activités domestiques de la vie quotidienne,
- ✓ Assurer à votre domicile une surveillance la nuit (la garde de nuit intervient de 20 heures le soir à 7 heures le matin).



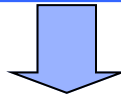
## Notre intervention : son déroulement

**Vous êtes au cœur de la démarche proposée.**

Vous participez à l'évaluation de vos besoins et à l'élaboration du projet personnalisé.

Notre action auprès de votre famille se déroule selon les étapes suivantes :

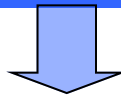
**Votre demande est prise en compte, nous convenons d'un rendez vous pour évaluer votre demande à domicile ou par téléphone**



**Lors de notre visite,  
Nous élaborons les objectifs de l'intervention,  
nous construisons un plan d'action.**

**C'est le projet personnalisé d'intervention.  
Nous nous engageons mutuellement pour sa réalisation.**

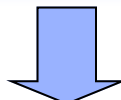
**(signature du devis et du contrat)**



**L'intervention se déroule et nous faisons le point à intervalles réguliers :**

- ✓ **des résultats ont été obtenus ....**
- ✓ **des événements ont modifié votre situation : des objectifs sont redéfinis...**
- ✓ **d'autres actions peuvent être mises en oeuvre...**

**Notre intervention se termine**



**EVALUATION ET FIN D'INTERVENTION**



## LES GARANTIES DE L'ASSOCIATION

### La confidentialité

L'Association vous garantit une totale confidentialité concernant les informations médicales, fiscales, personnelles qu'elle est susceptible de détenir dans le cadre de la réalisation de votre dossier de prise en charge. De plus, conformément à la loi relative aux informations contenues sur un support informatique, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant.

Tous les fichiers informatiques susceptibles de contenir des données personnelles ou étant utilisées pour un traitement informatisé sont déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

En tant que professionnels de l'Aide à Domicile, les salarié(e)s de l'Association sont amené(e)s dans le cadre de leur travail, à prendre connaissance d'informations d'ordre privé, personnel, fiscal, voire même médical. L'Association s'engage de ce fait à respecter la plus grande confidentialité concernant les informations susceptibles d'être reçues. Les Aides à domicile employé(e)s sont des professionnel(le)s de l'intervention à domicile et sont, à ce titre reconnu(e)s pour leur capacité à faire face à tous types de situations et adapter leur comportement dans le respect de la personne aidée et de son entourage.

### Votre sécurité

Les interventions doivent vous permettre de rester à votre domicile avec le maximum de sécurité. Pour ce faire, certaines règles doivent être respectées :

- ✓ Si vous ne pouvez plus ouvrir la porte pour accueillir nos intervenant(e)s, nous acceptons, après signature d'une autorisation écrite, que vous remettiez vos clés à l'Association. A chaque remise de clés aux intervenant(e)s, nous faisons signer une attestation engageant leur responsabilité.
- ✓ Si vous ne répondez pas lorsque l'intervenant(e) se présente, il lui est demandé de prévenir l'Association : nous cherchons alors à entrer en contact avec vous ou avec l'un de vos proches. En cas de doute, nous demandons l'intervention des pompiers afin de vérifier que vous n'avez pas été victime d'une chute ou d'un malaise. N'oubliez donc pas de nous prévenir si vous vous absentez.
- ✓ Identité de l'aide à domicile : afin de vérifier celle-ci, il convient de lui demander, avant son entrée dans les lieux, de présenter la feuille d'intervention qui lui a été remise par le responsable de secteur ou sa carte professionnelle.
- ✓ Dispositif en cas d'événement exceptionnel (canicule, épidémie de grippe par exemple) : une information est diffusée à tous les intervenant(e)s précisant la conduite à tenir. Le cas échéant, des moyens supplémentaires pourront être mis en œuvre à la demande des usagers.
- ✓ Interdiction aux salarié(e)s de l'Association de se présenter au domicile des usagers accompagnés d'une autre personne et/ou d'y faire pénétrer un membre de leur famille ou de leur entourage amical.
- ✓ Une astreinte administrative prend le relais en dehors des heures d'ouverture du bureau, ce numéro de téléphone vous sera communiqué. Cette ligne doit être utilisée uniquement EN CAS D'URGENCE.



## **Protection de vos biens**

Interdiction aux salarié(e)s de l'Association de recevoir des usagers tout pourboire, toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

## **L'assurance du personnel**

A DOMICILE 45 a souscrit une assurance responsabilité civile pour l'ensemble de son personnel (en service prestataire) afin de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui pourrait lui incomber du fait de dommages corporels ou matériels causés à des tiers à l'occasion de l'exercice de ses activités telles que décrites dans son statut. Cette assurance couvre également la responsabilité personnelle des membres du Conseil d'Administration.

## **Continuité des interventions**

En cas de retard ou d'absence de l'intervenant (vacances, formation, maladie...), vous serez averti dans les meilleurs délais. Selon les disponibilités de chacun et avec votre assentiment, la prestation prévue pourra être effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

L'association s'engage à remplacer le(s) intervenant(s) habituel(s) en cas d'absence de ce(s) dernier(s) pour congés ou maladie.

## **Cahier de liaison**

Il sera mis en place à votre domicile, si votre situation le nécessite, un cahier de liaison afin de permettre une coordination entre les intervenants de l'association, lorsque plusieurs intervenants sont concernés par la prestation au domicile, entre l'association et d'autres intervenants extérieurs, entre l'association et l'entourage.

## **Enquête de satisfaction**

En tant que bénéficiaire, vous êtes au cœur de notre action, vous pouvez vous exprimer librement, notamment au travers de nos enquêtes de satisfaction : à 8 jours et annuelle.

## **Offre de service**

A Domicile 45 s'engage à évaluer vos besoins par les moyens appropriés et, de ce fait, vous apporter en permanence un service adapté à votre demande.

Elle s'engage également à ne jamais proposer une offre de service abusive.



## ANNEXES

- Le Conseil d'Administration
  
- L'organigramme
  
- Droits et participation des usagers
  
- La charte des droits et libertés de la personne aidée
  
- La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante
  
- Télé assistance



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Composition du bureau :

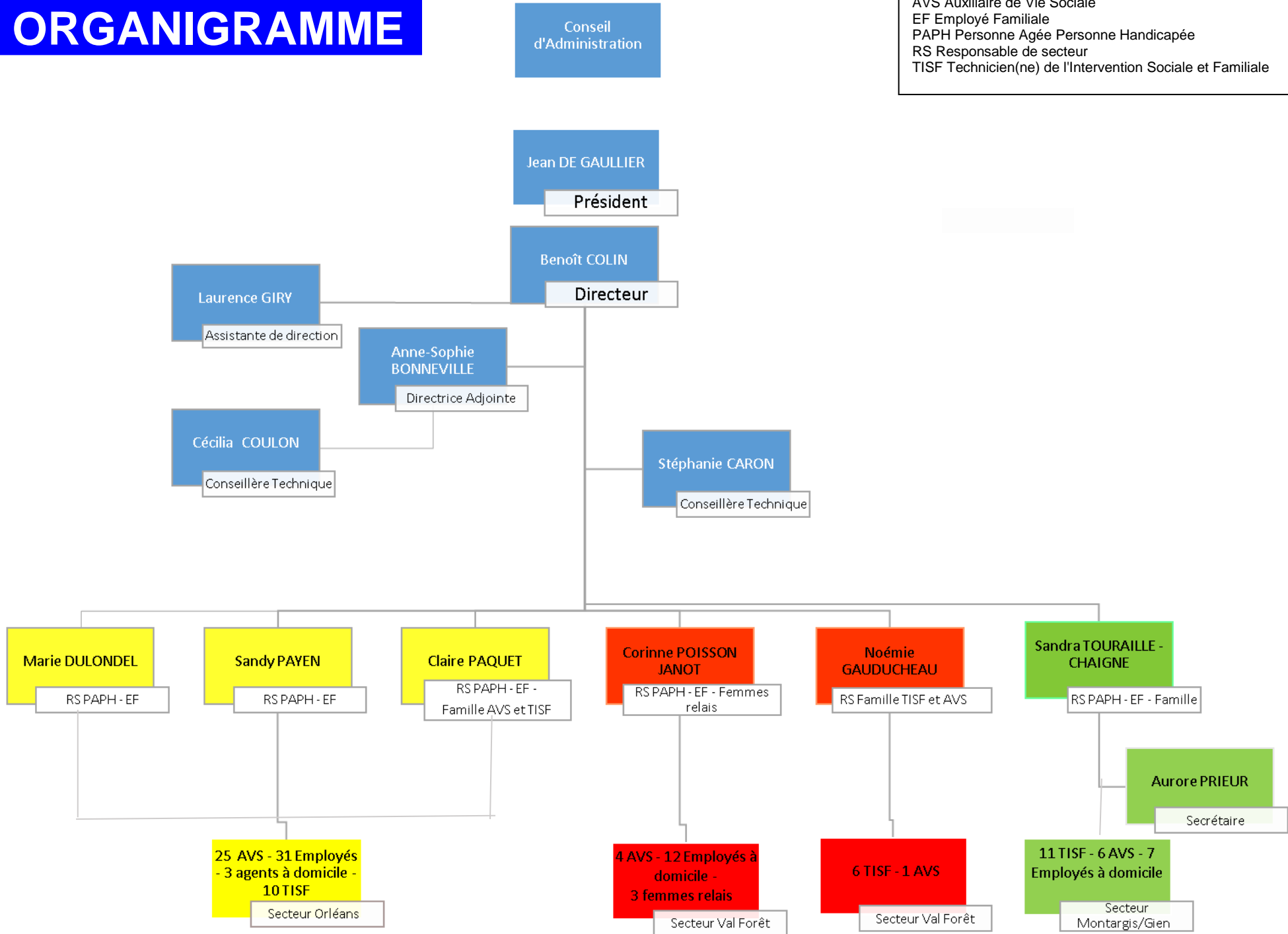
Président :	Monsieur Jean de GAULLIER
Vice Présidente :	Madame Marie-Françoise DESFORGES
Vice Président :	Monsieur François HORSTMANN
Trésorier :	Monsieur François GONNET
Secrétaire :	Madame Martine GOUSSARD

### Membres du Conseil :

Administrateur :	Madame Annie FOUILLEUL
Adminsitrateur :	Madame Florence MALLEIN
Administrateur :	Monsieur Grégoire MALLEIN
Administrateur :	Docteur Hubert MARNEFFE LEBREQUIER
Administrateur :	Isabelle ROGNON
Administrateur :	Nicole TRICAUD
Administrateur :	Madame Véronique VOLLET

# ORGANIGRAMME

AVS Auxiliaire de Vie Sociale  
 EF Employé Familiale  
 PAPH Personne Agée Personne Handicapée  
 RS Responsable de secteur  
 TISF Technicien(ne) de l'Intervention Sociale et Familiale





## DROITS ET PARTICIPATION DES USAGERS

Les usagers sont invités par voie de presse à l'Assemblée Générale Annuelle de A DOMICILE 45.

Les usagers évaluent les prestations de l'association en répondant aux questionnaires de satisfaction.

### **Recours des usagers (décret n° 2003-94 du 14/11/2003 relatif à la personne qualifiée)**

Toute personne prise en charge par un service social ou médico-social peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée (médiateur) qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et du Président du Conseil Général.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle du service concerné, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

Elle doit essayer par le dialogue de trouver une solution à la difficulté qui sera soulevée par la personne aidée ou par son représentant légal.

Monsieur Marc BOUCHARA (Maison de la justice) au 02 38 69 01 22.



## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AIDEE

### **Article 1er : PRINCIPE DE NON DISCRIMINATION**

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

### **Article 2 : DROIT A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE**

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 A L'INFORMATION**

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

### **Article 4 : PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ECLAIRE ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans

le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

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

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

### **Article 5 : DROIT A LA RENONCIATION**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

### **Article 6 : DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à



éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

## **Article 7 : DROIT A 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 A L'AUTONOMIE**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

## **Article 9 : PRINCIPE DE PREVENTION ET DE SOUTIEN**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques

religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

## **Article 10 : DROIT A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A LA PERSONNE ACCUEILLIE**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

## **Article 11 : DROIT A LA PRATIQUE RELIGIEUSE**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

## **Article 12 : RESPECT DE LA DIGNITE DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITE**

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

Lorsqu'il sera admis par tous, que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

### Article 1<sup>er</sup> : CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

### Article 2 : DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

### Article 3 : UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

### Article 4 : PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

### Article 5 : PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

### Article 6 : VALORISATION DE SON ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

### Article 7 : LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix

### Article 8 : PRÉSERVER L' AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

### Article 9 : DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

### Article 10 : QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

### Article 11 : RESPECT DE LA FIN DE VIE

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

### Article 12 : LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

### Article 13 : EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne