



# PAPI MAMI ASSISTANCE

## LIVRET D'ACCUEIL

DERNIERE MISE A JOUR

01 SEPTEMBRE 2018



**Agrément  
Qualité :**  
**SAP409090958**  
**Du 27/12/2011**



**Services aux  
personnes à domicile**  
**- NF 311**

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056.

Elle garantit que le respect de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client

sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification  
11 rue Francis de Pressensé  
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex

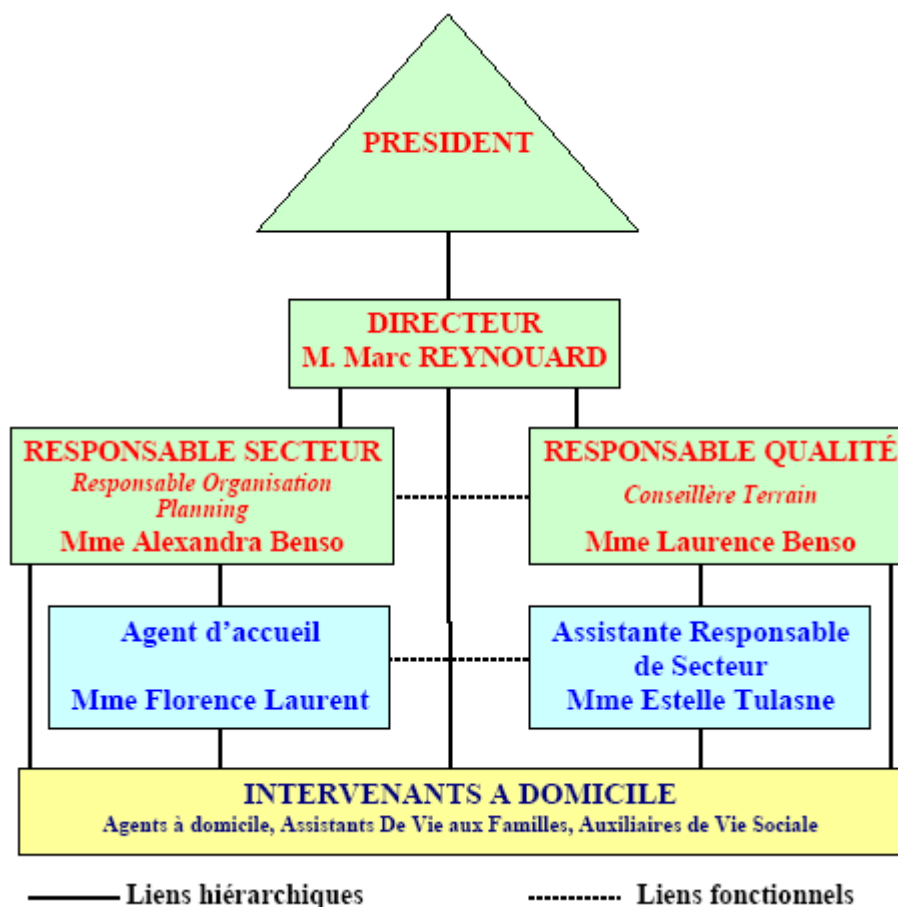
### Présentation de notre structure

L'Association PAPI MAMI ASSISTANCE, à but non lucratif, créée en 1994, a pour objectif de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées, dépendantes et/ou handicapées.

Nous exerçons notre activité auprès de personnes de tout âge, empêchées d'assumer seules les tâches ménagères usuelles en raison d'une atteinte momentanée ou durable à leur santé. Ceci recouvre notamment les divers problèmes de santé, de la maladie chronique invalidante aux conséquences d'un accident domestique.

L'Association est agréée qualité et certifiée AFNOR ce qui lui permet d'intervenir au niveau de toutes les conventions et dans le cadre des services à la personne (tout public).

### Notre Organigramme :



## Politique Qualité et Engagement de la Direction

Notre secteur d'activité connaît une évolution réglementaire régulière depuis la loi de 2002. Cette évolution, par le principe de l'autorisation issu de la loi ASV, crée un cadre nouveau pour notre structure en nous intégrant pleinement dans le secteur du médicosocial.

Parallèlement à cette évolution de l'environnement juridique, les modalités de Prise En Charge des personnes âgées sont soumises à des politiques publiques d'optimisation budgétaire.

Malgré ce contexte, une concurrence importante se développe avec l'arrivée ou le renforcement d'acteurs organisés à l'échelle nationale.

Nos bénéficiaires sont pour la grande majorité d'entre eux des personnes âgées. Ils nous expriment des attentes génériques telles que :

- Etre soulagés dans leur quotidien
- Les aider à rompre leur isolement
- Maintenir leur autonomie
- Respecter leur rythme de vie
- Bénéficier d'un service personnalisé
- Etre informés sur leurs droits

Nous restons vigilants à respecter ces attentes à travers nos principes éthiques, la formation de nos personnels et la qualité de nos prestations.

Notre volonté est de fidéliser nos adhérents et nos intervenants afin de pérenniser une relation de confiance. Cette notion va de pair avec la notion de proximité qui est également au cœur de notre engagement.

Depuis 2011, nous nous sommes engagés dans une démarche volontaire de certification de service auprès de l'Afnor via la norme NF X50-56, certification qui a été régulièrement reconduite en 2013, 2015 et 2017 avec succès.

Notre volonté d'améliorer en permanence notre système qualité nous amène régulièrement à nous fixer de nouveaux défis.

En cohérence avec notre projet de service, nous nous sommes donnés les axes d'amélioration suivants :

Axe 1 : Améliorer l'organisation administrative de PMA,

Axe 2 : Contribuer à réduire l'isolement social de nos bénéficiaires,

Axe 3 : Développer des partenariats au service d'une meilleure prise en charge globale.

Chacun de ces axes sera décliné en objectifs opérationnels qui seront déployés, suivis et évalués.

Marseille le 01 Décembre 2017

M.Marc REYNOUARD, Directeur.



«La satisfaction de l'utilisateur demeure notre préoccupation quotidienne.»

## Notre Siège :

Le siège de l'Association se situe au 68 Avenue de Saint Julien, quartier Saint Barnabé - 13012 MARSEILLE, au 2<sup>ème</sup> étage (1<sup>ère</sup> porte à droite). 

**Bus et Métro à proximité : 7, 7 bis, 9 ⇨ Arrêt St Julien**

**Rameau**

**10 ⇨ Arrêt Léon Meisserel**

**M1 ⇨ Arrêt St Barnabé**



## Nos horaires d'ouverture :

Nos locaux sont ouverts au public du lundi au vendredi de 09:00 heures à 12:30 heures et de 13:30 heures à 18:00 heures. Une astreinte téléphonique (Numéro de portable communiqué lors de la signature du contrat) est assurée 7 jours sur 7 en dehors des périodes ouvrées pour nos adhérents.

Notre zone d'intervention couvre l'ensemble des arrondissements de Marseille ainsi que les communes d'Allauch, de Plan de Cuques, de la Penne sur Huveaune.





## Le maintien à domicile

Le maintien à domicile est un droit pour tous et cela est d'autant plus vrai que le vieillissement de la population s'accroît au fil des années. De ce fait, pour lutter contre l'exclusion et faciliter l'autonomie au quotidien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées, le Conseil Général a mis en place en juillet 2002 l'Allocation Personnalisée d'Autonomie.

L'APA rend désormais possible l'accès au maintien à domicile pour un plus grand nombre de bénéficiaires.

Nous pouvons à votre demande vous aider dans vos démarches administratives (**aide au montage et au suivi de votre dossier**) afin de bénéficier, si vous êtes éligibles, d'une prise en charge financière. Les aides financières existantes sont : le CG 13 ainsi que les Caisses de Retraites et les Mutuelles.

***L'Association intervient en tant que mandataire et prestataire de services.***

### **Le service prestataire :**

Dans ce cas, PAPI MAMI ASSISTANCE est l'employeur. Grâce à ses moyens et à son personnel, PAPI MAMI ASSISTANCE fournit un service (un salarié) à votre domicile ou au domicile d'un de vos parents âgés et facture une intervention. Cette formule est la plus simple et la plus sécurisante pour l'utilisateur.

### **Le service mandataire :**

Dans ce cas c'est **vous** (ou votre famille) qui êtes **l'employeur** (***par ex pour la garde de nuit***). PAPI MAMI ASSISTANCE vous propose un intervenant, prend en charge les démarches administratives (déclarations d'URSSAF, bulletins de salaire notamment), le suivi de votre employé et la continuité du service (absence en cas de maladie, vacances...)

	AVANTAGES	INCONVENIENTS
<b>Mode Prestataire</b>	Vous n'avez pas la responsabilité d'employeur.	Le coût de la prestation est plus élevé.
<b>Mode Mandataire</b>	Le coût est moins élevé	Vous avez la responsabilité <b>d'employeur</b> et devez respecter les obligations légales et conventionnelles.

**Quelle que soit la formule retenue**, les services rendus aux usagers par les intervenants sont identiques. **Votre satisfaction demeure notre préoccupation quotidienne.**

## Notre Déontologie :

Forte de plus de vingt années d'expérience, l'Association Papi Mami Assistance tend vers une politique de fidélisation de ses adhérents et de ses intervenants en pérennisant une relation de confiance. La personne aidée est au cœur de notre engagement et l'amélioration de la qualité de sa prise en charge un objectif constant à atteindre en adéquation avec *La Charte des Droits et Libertés de la Personne Aidée et notre Charte Déontologique(en annexes)*.

Notre organisation se tourne résolument vers la pérennisation de la certification AFNOR, label qui reconnaît la qualité de service ainsi que le professionnalisme des intervenants et de l'équipe administrative.

Notre engagement est le reflet du dévouement, de l'implication et du dynamisme de tout le personnel afin de vous permettre de rester chez vous le plus longtemps possible dans les meilleures conditions d'hygiène, de sécurité et de confort.

## Notre offre de services

Notre activité consiste en :

► **L'entretien du logement et gestion des repas** : Tâches ménagères – nettoyage courant du logement (sol, sanitaires, vaisselle,...), vitres, entretien du linge et des vêtements (lavage, étendage, repassage, rangement), courses, aide à l'élaboration et à la préparation des repas

► **L'assistance à la personne âgée dépendante:**  
aide simple au déplacement dans la maison (sans manipulation particulière), aide simple au déplacement à l'extérieur de la maison (accompagnement en sortie avec l'adhérent), aide à la surveillance et/ou à la prise de repas, aide à la petite toilette non médicalisée, aide à l'habillage, vérification de la prise des médicaments (préparation par IDE/SSIAD), aide aux démarches administratives



## NOTRE DEMARCHE QUALITE

*Plus que des  
mots, notre  
démarche qualité  
est la preuve de  
notre  
organisation,  
résolument  
tournée vers la  
satisfaction de  
l'utilisateur.*

simples, activités de loisirs et de stimulation, garde malade (sans soins médicaux) de jour et/ou de nuit.

*Des nuits peuvent être assurées sur votre demande de 19h à 7h ou 20h à 8h. Vous serez l'employeur de la garde de nuit. Dans le cadre de la surveillance nocturne, la garde de nuit devra avoir une chambre à part et interviendra à tout moment de la nuit.*

**Nos intervenants agissent en collaboration avec les différents acteurs** médico-sociaux (infirmier, kinésithérapeute, assistante sociale ...) afin que les usagers puissent retrouver ou acquérir une forme d'autonomie au quotidien et éviter ainsi toutes ruptures des liens sociaux.

En effet, outre **un soutien matériel** (tâches effectuées avec la personne aidée ou à la place en cas d'une perte d'autonomie totale ou quasi-totale), les intervenants à domicile apportent également **un soutien moral** (écoute, bien-être au domicile, rupture de l'isolement...) sans oublier **un rôle préventif** en ce qui concerne la santé –en étant attentif à l'hygiène et à l'équilibre alimentaire par exemple – et la sécurité –en veillant à la fermeture du gaz, des fenêtres...

*Nos intervenants sont affectés en fonction de vos besoins : ils sont soit expérimentés et /ou diplômés (Agent à domicile, Assistant de vie aux familles ou Auxiliaire de vie sociale)et bénéficient de la formation continue.*



## Nos engagements

### **1. Une évaluation préalable**

Une évaluation des besoins à votre domicile est effectuée par la responsable qualité (conseillère de terrain) afin de prendre en compte vos souhaits et vos contraintes (fiches de constat sur site et fiche d'adhérent). Le livret d'accueil de la structure vous est également remis et commenté.

### **2. La signature d'un contrat**

Après évaluation au domicile, **un devis gratuit** détaillé est émis. Ce devis reprend les éléments définis (durée, fréquence, prix, nature de la prestation).

La signature du devis vaut Contrat. Ce préalable est indispensable à toute intervention, à l'exception de cas d'urgences avérés.

### **3. La mise à disposition d'un intervenant**

Dès réception de l'accord matérialisé par le contrat, nous procédons à la planification de l'intervention. Un intervenant vous est affecté.

Afin de l'identifier, celui-ci dispose d'une carte personnalisée de l'Association mentionnant son identité avec sa photo.

L'intervenant est informé de vos besoins (fiche de mission et constat sur site). Pour les adhérents les plus vulnérables et /ou pour les intervenants qui travaillent en équipe afin de coordonner au mieux les interventions, un cahier de liaison est mis en place.

**Nos intervenants réalisent leur mission selon des techniques éprouvées.** A cet effet PAPI MAMI ASSISTANCE contribue à leur information et à leur formation continue.

Un Responsable Qualité est par ailleurs affecté à chaque usager afin de contrôler le bon déroulement de la prestation. Il assure également la bonne coordination des interventions et travaille en binôme avec la Responsable de Secteur qui doit **toujours** être contacté en cas de problème.

En cas d'urgence (par exemple absence inopinée de votre intervenant), un service d'astreinte est joignable y compris les week-end et jours fériés. Ainsi PAPI MAMI ASSISTANCE est en mesure de pourvoir au remplacement dans les plus brefs délais de votre intervenant afin d'assurer une continuité de services.

### **4. Une procédure rigoureuse de contrôle interne**

Dans le cadre du suivi des interventions, notre Responsable Qualité réalise régulièrement des bilans soit téléphonique (à 7 jours et/ou à un mois) ou sur site en s'adaptant à chaque situation et aux disponibilités de chaque adhérent et/ou leur famille.

Annuellement, un bilan est réalisé à votre domicile afin de faire le point sur la qualité des prestations et pour réajuster vos besoins si nécessaire.

### **5. Une facturation claire**

L'intervenant dispose d'un pointage électronique, accessible par simple appel téléphonique **gratuit** ou d'une feuille de relevé d'heures personnalisée que vous signerez.

La facture vous est envoyée mensuellement à l'issue des prestations, et reprend les éléments de votre contrat tout en tenant compte des régularisations en temps réel.

### **6. Une enquête de satisfaction annuelle**

Chaque année un questionnaire vous est adressé pour exprimer votre niveau de satisfaction.



# Tarification et formalités

## LA TARIFICATION (Devis Gratuit)

<b><u>MANDATAIRE</u></b>	<b>Tarif Horaire</b> <b>+ 25%</b> <b>pour</b> <b>Dimanche</b> <b>ou Fériés</b>	<b>Coût Salarial</b> <i>(niveau I de la convention collective du particulier employeur)</i>
Bénéficiaires de l'APA	<b>14,86 €</b>	<b>13,36 €</b>
Plus de 70 ans Minimum 87 Heures par Mois	<b>15,43 €</b>	<b>13,36 €</b>
Moins de 70 ans Minimum 87 Heures par Mois	<b>18,55 €</b>	<b>16,48 €</b>

<b><u>PRESTATAIRE</u></b>	<b>Tarif Horaire</b>	<b>Tarif Horaire</b> <b>Dimanche / Fériés</b>
Bénéficiaires de l'APA	<b>19,53 €</b>	<b>24,41 €</b>
Plus de 70 ans	<b>20,21 €</b>	<b>29,30 €</b>
Moins de 70 ans	<b>20,78 €</b>	<b>30,13 €</b>

**Cotisation annuelle** de 46€ sauf pour les prises en charge.

*Dans le cas où notre intervenant utiliserait son propre véhicule pour effectuer un déplacement à votre demande (par ex : courses véhiculées), les frais kilométriques vous seront facturés selon la législation en vigueur. (0,40 cents/km). Nous vous rappelons toutefois que les intervenants ne peuvent vous transporter dans leur véhicule personnel.*

### **Modalité de paiement**

Par chèque à réception de facture, par CESU ou par virement.

### **Information sur la réduction d'impôts**

Les sommes versées à l'Association pour l'emploi d'un salarié ou pour une prestation rendue à votre domicile ou à celui d'un ascendant ouvrent droit à un avantage fiscal prenant la forme, selon la situation du contribuable, d'un crédit d'impôt ou d'une réduction d'impôt, égal à 50 % des sommes retenues dans la limite d'un plafond annuel fixé à 12 000 € (**article 199 sexdecies du Code Général des Impôts**). Une attestation fiscale annuelle vous sera délivrée pour bénéficier de la réduction d'impôts.



## **NOS PARTENAIRES :**

- **Conseil Général 13, CARSAT**
- **Caisses de Retraites et Mutuelles : Serena, SwissLife, Itélis, MFP, CNRACL, ENIM, CNMSS...**
- **Agence Nationale des Services à la Personne.**

## **Vos Garanties :**

- L'Association est le référent privilégié entre le bénéficiaire et/ou sa famille et l'intervenant afin d'établir et de respecter une relation triangulaire (Cf *Charte Déontologique en annexe*).
- Le remplacement de votre intervenant est effectué dans les meilleurs délais en fonction de votre cas (adhérent vulnérable ou pas), des disponibilités des différents intervenants ainsi que des horaires du poste. Une modification de la plage horaire et du jour d'intervention pourra être proposée si cela ne nuit pas à la qualité de la prestation.
- Afin de couvrir tous les dégâts occasionnés dans le cadre du travail à domicile, l'Association est assurée en responsabilité civile (auprès de l'assureur SMACL N° de Sociétaire : 102932/H - 79031 NIORT) **dans le cas du mode prestataire uniquement.**
- Les données concernant la personne font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 août 2004 modifiée relative à l'Informatique et aux Libertés.
- Les données sont protégées par le secret médical, les autres données sont protégées au secret professionnel auxquels sont tenus l'ensemble du personnel de l'Association (intervenants à domicile et personnel administratif).
- La personne aidée peut exercer son droit d'accès et de rectification auprès du directeur ou du représentant de l'Association.
- La communication des documents et données s'effectuent dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne.
- En cas de litige non résolu directement avec l'Association, vous avez la possibilité de recourir à une personne qualifiée (article L.311-5 du Code de l'action Sociale et des Familles) dont les coordonnées vous seront transmises par le service social du Conseil Général 13  
(04.13.31.13.13)

## En cas de besoin



- Pompiers : 18
- Police : 17
- SAMU : 15
- Personnes Sourdes ou Malentendantes :  
114 (*appel gratuit par fax ou sms 24h/24 et 7j/7*)
- SOS Médecins 24h/24 : 04.91.52.91.52
- Centre Anti-Poison : 04.91.75.25.25
- Allô mairie : 0810.813.813 (*coût d'un appel local*)
- Maltraitance des personnes âgées ou des  
adultes handicapés : 39.77 (*coût d'un appel local*)

**L'Association PAPI MAMI ASSISTANCE**  
**vous remercie de votre confiance**

# Charte Déontologique

## Le droit au respect

Toute personne a le droit au respect quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

L'entité est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes.

Elle veille à la prévention de ces situations et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communique auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

## Les droits et devoirs de l'adhérent

- L'adhérent peut à tout moment s'adresser à un interlocuteur privilégié à l'Association, son référent.
- L'adhérent a le droit de bénéficier d'un accueil courtois et compétent.
- L'adhérent a le droit au respect de sa personne et de ses droits fondamentaux.
- L'adhérent a le droit au respect de son intimité et de son espace de vie privée, de ses biens, de sa culture et de son choix de vie.
- L'adhérent a le droit au respect des règles de discrétion et confidentialité.
- L'adhérent a le droit à une prestation conforme aux engagements de l'Association.
- L'adhérent a le droit à la mise en place de moyens de remplacements adaptés à la continuité du service.
- L'adhérent doit fournir les documents et les réponses nécessaires à l'évaluation de ses besoins, à la définition de la mission, à la rédaction d'une offre élaborée et à la rédaction d'un contrat ; il s'engage à respecter chaque clause du contrat.
- L'adhérent s'engage à respecter la fiche de mission présentant l'intervention et à ne pas demander de tâche abusive en dehors du cadre d'intervention.
- L'adhérent fournit les moyens de l'exécution du contrat en termes de matériels et ingrédients et respecte les règles d'hygiène et de sécurité.
- L'adhérent doit respecter les jours et heures d'intervention et prévenir en cas d'absence.
- L'adhérent a accès aux informations contenues dans son dossier.
- L'adhérent s'engage à respecter l'intervenant, sa vie privée et sa culture.

## **Les droits et devoirs de l'intervenant**

- L'intervenant s'interdit de recevoir des bénéficiaires auprès desquels il intervient toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs.
- L'intervenant s'engage à respecter l'adhérent et ses droits fondamentaux.
- L'intervenant doit respecter les biens de l'adhérent, son espace de vie privée, son intimité, sa culture et son choix de vie.
- L'intervenant doit avertir l'Association en cas de retard, d'absence ou d'imprévu.
- L'intervenant prendra en compte les données du jour et les intégrera dans le programme de la séance.
- L'intervenant doit conclure chaque séance par les formalités administratives nécessaires.
- L'intervenant doit faire le point à chaque fin de séance et prévoir avec l'adhérent le contenu de la séance suivante et les éventuels aménagements, sauf cas exceptionnels (absence de l'adhérent, état de santé de l'adhérent..).
- L'intervenant doit référer à l'Association afin de faire évoluer l'intervention en fonction de la situation de l'adhérent, dans le cadre de la mission définie.
- L'intervenant doit respecter sa fiche de poste et suivre le cadre d'intervention défini dans la fiche de mission.
- L'intervenant doit avoir une tenue correcte (vêtement pratique et confortable).
- L'intervenant s'engage à respecter les règles d'hygiène et de sécurité.
- L'intervenant doit être en pleine possession de ses moyens (ne pas être sous l'emprise de l'alcool ou de drogue et s'interdire de fumer sur le lieu de travail).
- L'intervenant doit prévenir l'adhérent et l'Association en cas de dommages occasionnels sur les biens de l'adhérent.
- L'intervenant doit avoir accès à l'information concernant l'Association et ses missions.
- L'intervenant a le droit à la formation.
- L'intervenant a le droit de s'absenter de son lieu de travail, à la demande de l'Association et dans un cadre pré défini.
- L'intervenant a le droit d'être entendu et représenté si nécessaire par l'Association.

## **Les droits et devoirs de l'Association**

- L'Association doit accueillir les adhérents de façon courtoise.
- L'Association doit être à l'écoute de ses adhérents et apporter des réponses adaptées à leur demande.
- L'Association, au travers d'une personne désignée, est à l'écoute de l'adhérent. Cette personne sera son **réfèrent**, elle sera chargée du suivi du dossier et aura pour fonction de protéger l'adhérent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes. L'Association assure ainsi la transparence de son action pour l'adhérent.
- L'Association doit fournir à l'adhérent une offre de service élaborée précisant les missions de l'intervenant.
- L'Association remet un contrat qui sera signé entre les parties.
- L'Association évalue régulièrement la prestation effectuée et l'ajuste à l'évolution des attentes et des besoins de l'adhérent.
- L'Association s'engage à ne jamais proposer d'offre de service abusive et à assurer la continuité du service dans le respect des règles de déontologie.
- Tout le personnel de l'Association doit avoir une attitude générale de respect indiquant réserve et discrétion pendant et après la prestation de service.
- L'Association s'engage à fournir une intervention individualisée et adaptée à la demande de l'adhérent.
- L'Association est le garant d'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'entité.
- 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.
- L'Association s'engage à respecter les termes du contrat de travail de l'intervenant.
- L'Association a le droit d'interrompre une intervention si le niveau d'exigence de l'adhérent est incompatible avec le service proposé.
- Les différentes parties s'engagent à respecter les droits et obligations mentionnés dans la présente.

***Cette charte sera remise à chacune des parties concernées.***

# **Charte des Droits et Libertés de la Personne Aidée**

## **Article 1<sup>er</sup> : Principe de non-discrimination**

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

## **Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté**

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

## **Article 3 : Droit à l'information**

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

- I.** 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.
- II.** 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.
- III.** 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 à la renonciation**

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

### **Article 6 : Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

### **Article 7 : Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

### **Article 8 : Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. 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 prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

### **Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

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

### **Article 11 : Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services.

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

### **Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

*Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.*

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

# **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 au sens de l'article L.311-1.

## **ARTICLE L.116-2**

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité 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 danger, l libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit 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 communication prévu au 5° sont fixées par voie réglementaire.

### **ARTICLE L.313-24**

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

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.

### **ARTICLE L.311-5**

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'état dans le département et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

# **REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

**Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale

**Décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003** relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L 311-7 du Code de l'action sociale et des familles

**Le règlement de fonctionnement a pour objet d'informer la personne aidée de ses droits et devoirs.**

Sans préjudice de sa remise à toute personne accueillie ou à son représentant légal **en annexe du livret d'accueil**, ce règlement est affiché dans les locaux de l'Association et est remis à chaque personne qui y est prise en charge ou qui y exerce soit en tant que salarié soit à un titre bénévole.

## **I. GARANTIE DES DROITS ET LIBERTES INDIVIDUELS DES PERSONNES AIDEES**

Toute personne aidée a droit à la confidentialité des informations le concernant.

**Les salariés** de l'Association sont tenus **au secret professionnel**. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées et les événements survenus au domicile, sauf nécessités liées à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

## **II. GARANTIE DE LA CONTINUE DES SERVICES**

- Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé par l'Association à la personne aidée dans les plus brefs délais.
- L'Association s'engage à mettre tout en œuvre immédiatement et en fonction des disponibilités des différents intervenants et des horaires du poste afin de trouver un remplaçant dans les meilleurs délais. Une modification de la plage horaire pourra cependant être proposée lorsque cela ne nuit pas à la qualité du service.
- **En cas d'hospitalisation**, de séjour en maison de repos ou pour toutes autres absences, la personne aidée s'engage à informer l'Association dans les meilleurs délais et 1 mois pour convenance personnelle. Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due, sauf circonstances exceptionnelles (notamment hospitalisation non prévue).
- La personne aidée devra par ailleurs prévenir l'Association 48 heures avant son retour à domicile (au minimum une semaine pour convenance personnelle) et ceci dans le but de rétablir les prestations dans les meilleures conditions.
- L'Association s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence de ce dernier consécutive notamment aux congés payés ou à la maladie.

## **III. RELATIONS PERSONNE AIDEE – INTERVENANT**

- L'intervenant ne doit pas participer à des jeux de hasard (tiercé, loto..) avec l'utilisateur.
- Il ne doit demander ou recevoir aucune somme d'argent ou objet de quelque valeur que se soit de l'utilisateur.
- Il n'est pas habilité à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent ou autre transaction de ce type.
- Il ne peut utiliser le téléphone, pour des raisons personnelles, sauf cas d'urgence ou à la demande de l'utilisateur.
- L'intervenant ne peut fumer au domicile de la personne aidée ni consommer de l'alcool ou autres substances illicites.
- L'intervenant ne peut, de sa seule initiative, transporter dans son véhicule l'utilisateur qui lui en ferait la demande.

#### **IV. ENGAGEMENTS DE LA PERSONNE AIDEE**

- La personne aidée s'engage à respecter chaque clause du contrat ainsi que la fiche de mission présentant l'intervention.
- La personne aidée doit respecter les jours et heures d'interventions et ne pas demander à l'intervenant de déborder sur l'horaire de fin de l'intervention. Sauf urgence, les modifications d'horaire seront discutées avec le référent de l'Association.
- La personne aidée s'engage à respecter le domaine de compétence de l'intervenant.
- La personne aidée s'engage à ne pas demander de tâches abusives en dehors du cadre de l'intervention.
- La personne aidée s'engage à signer la feuille de présence de l'intervenant à chaque fin d'intervention de ce dernier ou à permettre le pointage par téléphone. Il ne peut accepter d'anticiper la signature de la feuille de présence pour des interventions qui ne sont pas encore réalisées.
- La personne aidée a le droit à la sécurité de sa personne et de ses biens. Elle se doit de prévenir l'Association dans les plus brefs délais de toute situation qui mette gravement en danger tant sa personne que ses biens.
- La personne aidée devra **mettre à la disposition** de l'intervenant **les produits et matériels nécessaires** à la bonne réalisation de son travail.
- La personne aidée veillera à ce que les conditions d'hygiène et de sécurité soient respectées.
- La personne aidée s'engage à **respecter l'intervenant**, sa vie privée, sa culture. La prestation de l'intervenant pourra être interrompue si le niveau d'exigence de l'utilisateur est incompatible avec le service proposé.
- Une fois par an, la personne aidée recevra un questionnaire de satisfaction auquel elle répondra le plus précisément possible. Ce questionnaire permettra à l'Association d'évaluer le déroulement et le contenu de la prestation.
- L'Association est à l'écoute de l'évolution des besoins et des attentes de la personne aidée et ajustera la prestation à ses demandes.

#### **V. ENGAGEMENTS DE L'ASSOCIATION**

##### *L'ASSOCIATION PREND L'ENGAGEMENT :*

- d'être à l'écoute de la personne aidée au travers d'une personne désignée par l'Association. Cette personne sera le référent de l'utilisateur. Elle sera chargée du suivi du dossier et aura pour fonction de protéger l'utilisateur face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes. L'Association assure ainsi la transparence de son action pour la personne aidée.
- d'accueillir les personnes aidées courtoisement.
- d'être à l'écoute des personnes aidées et d'apporter des réponses adaptées à leurs demandes.
- de fournir à la personne aidée une offre de services élaborée précisant les missions de l'intervenant.
- de remettre un contrat qui sera signé par les parties.
- d'évaluer régulièrement la prestation effectuée et de l'ajuster à l'évolution des attentes et des besoins des personnes aidées.
- de ne pas proposer d'offre de services abusive et d'assurer la continuité du service dans le respect des règles de déontologie.
- de veiller à ce que tout le personnel de l'Association ait une attitude générale de respect, de réserve et de discrétion pendant et après la prestation de service.



- de fournir une intervention individualisée et adaptée à la demande de la personne aidée.
- d'aider l'intervenant dans sa relation avec la personne aidée afin de distinguer une relation professionnelle, d'une relation interpersonnelle.
- de respecter les termes du contrat de travail de l'intervenant.
- d'interrompre une intervention si le niveau d'exigence de la personne aidée est incompatible avec le service proposé.

## **VI. PREVENTION DE LA VIOLENCE ET MALTRAITANCE**

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dont elles sont témoins dans l'exercice de leur fonction bénéficient de mesures de protection légale.

En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera la direction qui fera une démarche auprès des instances compétences.

## **VII. DROITS D'ACCES ET DE RECTIFICATION DE LA PERSONNE AIDEE**

La personne aidée peut demander communication et rectification de toute information la concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage de l'association et des organismes professionnels s'adressant au siège de l'Association (*APPLICATION DE LA LOI DU 6 JANVIER 1978 « INFORMATIQUE ET LIBERTES*).

## **VIII. MODALITES D'EXERCICE DU DROIT DES USAGERS**

L'utilisateur peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée (médiateur), qu'il choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général.

## **IX. MODALITE DE REVISION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

Le présent règlement est établi le 13/09/2015 pour une durée maximale de 5 ans. Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment.