



# AIDE FAMILIALE A DOMICILE ILE DE FRANCE

*Chaque Jour, à vos côtés*



## Livret d'Accueil du Bénéficiaire Personnes Agées Personnes Handicapées



SERVICES AUX PERSONNES  
A DOMICILE - NF311  
[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)



\* Antenne de Seine et Marne  
en cours de certification NF Service  
« Services aux personnes à domicile »

Version 6.0 \_ Septembre 2016

## Sommaire

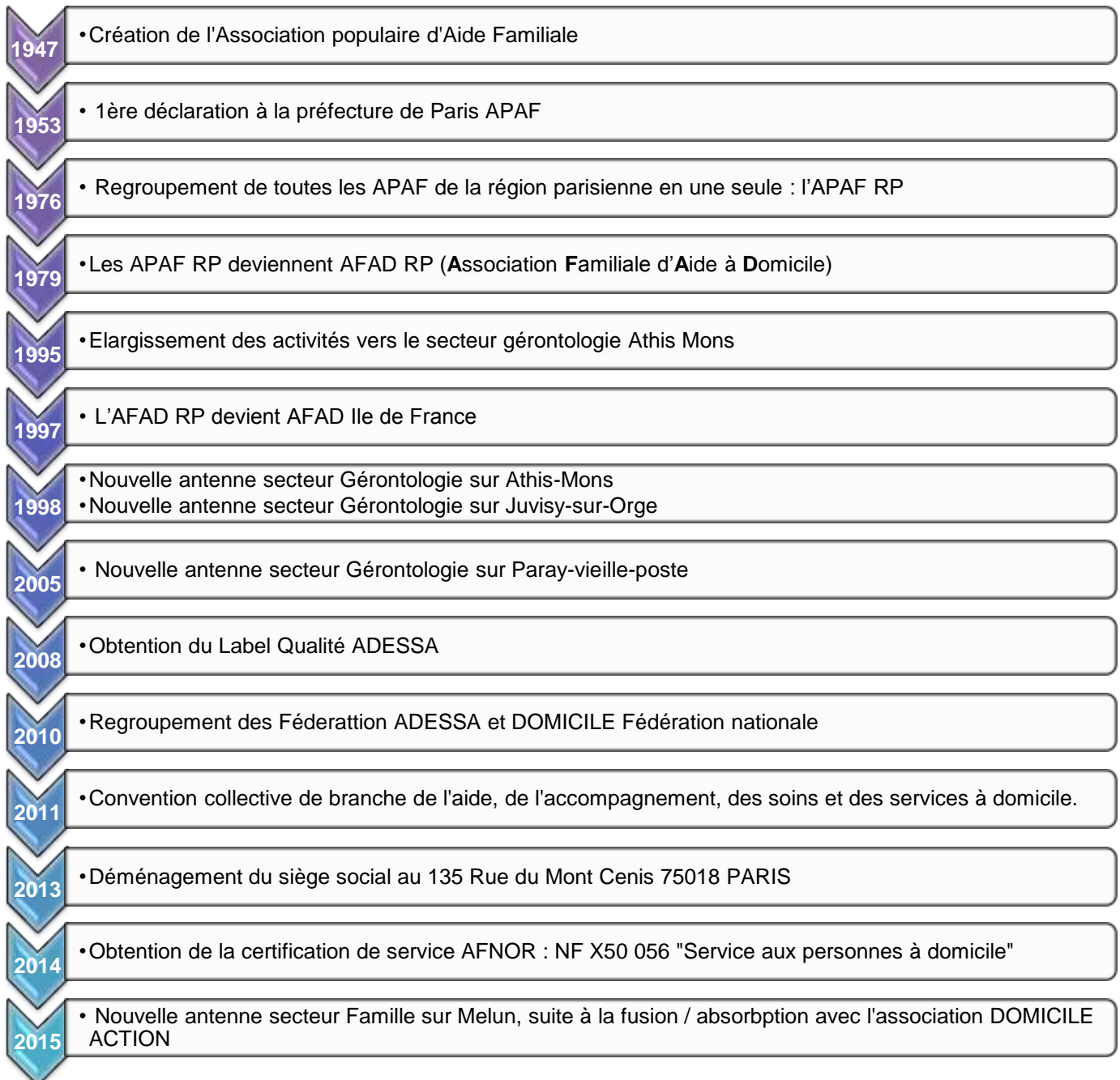
<b>1.</b>	<b>Présentation de l'association</b>	<b>3</b>
1.1.	Historique de l'AFAD-IDF	3
1.2.	Carte d'identité de l'AFAD-IDF	4
1.3.	L'association Loi 1901	4
1.4.	Fédérations	4
<b>2.</b>	<b>Politique Qualité de l'AFAD-IDF</b>	<b>5</b>
2.1.	Nos repères déontologiques	6
<b>3.</b>	<b>Nos activités</b>	<b>7</b>
3.1.	Les intervenants à domicile	8
<b>4.</b>	<b>Le financement des interventions à domicile</b>	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b>Organigramme fonctionnel de l'AFAD-IDF</b>	<b>10</b>
<b>6.</b>	<b>Nos antennes sur l'île de France</b>	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>Comment se prépare une intervention à domicile</b>	<b>12</b>
<b>8.</b>	<b>Nos missions / Nos limites</b>	<b>15</b>
<b>9.</b>	<b>Annexes</b>	<b>16</b>
9.1.	Charte des droits et libertés des personnes accueillies	16
9.2.	Règlement de fonctionnement	18
9.3.	Liste des personnes qualifiées	18

## 1. Présentation de l'association

L'AFAD Ile de France est une association loi 1901, à but non lucratif, créée en 1947 par des familles. Elle n'est d'aucune obédience politique ou religieuse.

### 1.1. Historique de l'AFAD-IDF

Les AFAD sont issues d'une initiative de familles, regroupées dans le Mouvement Populaire des Familles (MPF), et désireuses d'assurer une entraide pour pallier les difficultés multiples engendrées par la guerre et l'occupation.



## 1.2. Carte d'identité de l'AFAD IDF

**Siège social** : 135 rue du Mont Cenis 75018 Paris

**Téléphone** : 01.55.07.13.13

**Fax** : 01.48.78.70.08

**Site internet** : <http://afad-idf.asso.fr>

**Statut juridique** : Association loi 1901

**Agrément qualité N°** SAP784263220

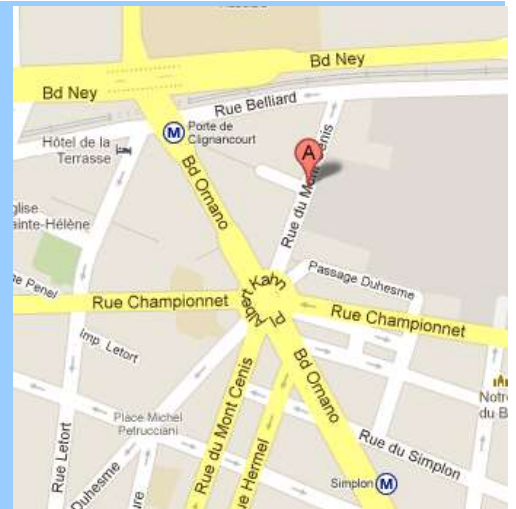
**Agrément délivré par** :

DIRECCTE – UT 75

Service SAP

35, rue de la gare

75019 PARIS



## 1.3. L'association Loi 1901

Aux termes de l'article premier de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 :

« L'association est la convention par laquelle deux ou plusieurs personnes mettent en commun d'une façon permanente leurs connaissances ou leur activité dans un but autre que de partager des bénéfices ».

## 1.4. Fédérations

### ADESSA A DOMICILE

**ADESSADOMICILE** fédération nationale, créée en 1927 et reconnue d'utilité publique depuis 1938, représente quelque 400 associations et organismes gestionnaires à but non lucratif, (SCOP, CCAS....) œuvrant dans l'aide, le soin à domicile et les services à la personne.

### URIOPSS

**L'URIOPSS (Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux) Ile-de-France** regroupe 658 organismes sans but lucratif, engagés dans la solidarité en matière de santé, d'action médico-sociale et sociale.

## **2. Politique Qualité de l'AFAD IDF**

Notre mission principale à l'AFAD Ile de France est d'accompagner toute famille ou toute personne qui rencontre des difficultés pouvant déstabiliser son équilibre de vie, que ce soit de façon permanente ou ponctuelle.

La politique Qualité de l'AFAD IDF s'articule autour de quatre axes principaux :

- 1. La garantie d'une prestation de service efficace et conforme aux exigences légales et réglementaires et de la déontologie de notre métier.**
- 2. La maîtrise de nos processus afin d'optimiser notre organisation et utiliser judicieusement nos ressources.**
- 3. La garantie d'une réponse réactive et personnalisée aux demandes des bénéficiaires.**
- 4. L'utilisateur co-auteur de son parcours.**
- 5. Une forte implication et fidélisation du personnel de l'AFAD IDF.**

A partir de ces données, des objectifs cohérents en adéquation avec la politique qualité sont fixés par la direction. Ces objectifs sont suivis, mesurés et communiqués régulièrement à l'ensemble du personnel en vue de leur réalisation.

Notre Politique Qualité sera consolidée par plusieurs instances et dispositifs opérationnels afin d'apporter une réponse aux besoins et attentes des clients, rester à l'écoute de leur satisfaction, mobiliser et fait adhérer l'ensemble du personnel à notre démarche qualité.

La mise en œuvre opérationnelle de notre politique qualité est confiée à notre Référent Qualité. Le conseil d'administration de l'AFAD IDF reste le garant de sa cohérence par rapport à nos objectifs et de son application sur l'ensemble de nos secteurs pour y fournir un niveau de service identique.

**Odile LALLEMAND**  
Présidente



**Thérèse HOUGUENAGUE**  
Directrice Générale



## **2.1. Nos repères déontologiques**

Chaque bénévole et chaque professionnel de l'association a choisi de mettre ses capacités et ses compétences prioritairement au service des autres en respectant les principes suivants :

### **☐ Une attitude permanente de respect vis-à-vis du bénéficiaire :**

- Le respect de la personne, de ses droits fondamentaux
- Le respect de ses biens
- Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité et de sa dignité
- Le respect de sa culture, 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.

### **☐ Une intervention individualisée :**

Selon le principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne, et pour offrir en permanence un service adapté à la demande du bénéficiaire.

### **☐ Une protection mutuelle grâce à une relation triangulaire :**

L'AFAD-IDF met tout en œuvre afin de maintenir une bonne relation entre la personne bénéficiaire du service, l'intervenant au domicile et le référent administratif qui gère le dossier.

Le caractère triangulaire de cette relation permet la réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

*L'AFAD-IDF est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger les personnes : violences physiques ou psychiques, négligences actives ou passives.*

*Elle veille à la prévention de ces situations et signale si besoin auprès des services sociaux compétents.*



### 3. Nos activités

Afin d'apporter un service adapté à votre situation, l'AFAD IDF dispose de deux types d'activités :

#### ☐ **Accompagnement des personnes âgées et personnes Handicapées**

L'AFAD IDF dispose d'un pôle dédié à l'activité de Gériatrie et accompagnement des adultes Handicapés sur le département de l'Essonne :

- ↪ Secteur de Juvisy-sur-Orge
- ↪ Secteur d'Athis-Mons
- ↪ Secteur de Paray-Vieille-Poste

Toutes nos activités constituent autant d'occasions pour créer et entretenir le lien avec la personne et encourager son autonomie.

Les activités concernent **le bien-être et le cadre de vie de la personne** :

- ✓ Aide à la préparation et à la prise des repas
- ✓ Courses ou accompagnement aux courses
- ✓ Entretien du lieu de vie et du linge
- ✓ Aide au lever, à la toilette, aux changes et au coucher
- ✓ Organisation d'activités stimulantes pour la personne



Les activités concernent **la santé de la personne** :

- ✓ Surveillance de la prise des médicaments (préparés par l'infirmière)
- ✓ Hygiène et entretien du matériel médical (lit médicalisé, chaise percée)
- ✓ Aide à la prise de rendez-vous et accompagnement chez le médecin
- ✓ Aller chercher des médicaments

Les activités concernent **la gestion quotidienne et les relations avec les administrations** :

- ✓ Aide à la lecture et à la rédaction de courriers
- ✓ Accompagnement dans des démarches administratives

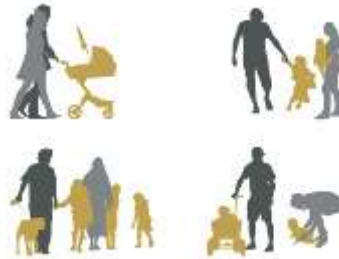
Il appartient également aux intervenants de **surveiller et signaler les dysfonctionnements de tous ordres** au service et à la famille : chutes de la personne, aménagements inadaptés; appareils défectueux...etc.



## ☐ **Accompagnement des familles**

L'AFAD IDF est présente sur 6 secteurs dédiés à l'activité Famille :

- ✓ Les activités des secteurs famille concernent en priorité **les relations parents – enfants**
- ✓ Ainsi que tous les aspects concrets de la vie quotidienne comme : la cuisine, le ménage, les courses, l'hygiène, l'entretien du linge, l'organisation de la maison.
- ✓ Elles concernent aussi **les tâches administratives et la gestion** : accompagnements à l'extérieur pour des démarches administratives, recherches d'informations, aide à l'établissement et à la gestion du budget familial.



### 3.1. Les intervenants à domicile

#### ☐ **Le recrutement**

Nous appliquons une procédure de recrutement basée sur des tests et entretiens pour évaluer la motivation du candidat, son sens de l'initiative et sa connaissance du métier.

#### ☐ **La formation**

Nos salariés ont accès à des formations tout au long de leur carrière, permettant de faire évoluer leurs compétences.

#### ☐ **Les diplômes**

- ☞ DEAVS « Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale »

## 4. Le financement des interventions à domicile / Les tarifs

En fonction votre situation, vous pouvez solliciter une aide financière auprès d'un des organismes ci-après :

- ☞ Caisse Nationale de l'Assurance Vieillesse des Travailleurs Salariés
- ☞ Caisse d'Assurance Maladie
- ☞ Caisses de retraite
- ☞ Conseil Général (Allocation Personnalisée d'Autonomie)
- ☞ Mutuelle ou assurance

Une participation financière est généralement demandée au bénéficiaire. Elle est établie en fonction des ressources et du barème fixés par les organismes financeurs.

La Responsable de secteur peut vous accompagner dans vos démarches afin que vous puissiez bénéficier des aides financières qui correspondent à votre situation personnelle.



Si vous ne bénéficiez pas d'aide financière ou en cas de dépassement de la prise en charge accordée par l'organisme financeur, votre participation financière sera égale au tarif régional :

Si vous habitez les trois agglomérations sur lesquelles l'AFAD-IDF est présente (Juvisy-sur-Orge, Paray-Vieille-Poste, Athis-Mons) :

- ✈ Interventions en semaine (du Lundi au Samedi) **21.70 €/h**
- ✈ Dimanche et jours fériés : **23.70 €/h**

Si vous habitez en dehors de ces trois agglomérations :

- ✈ Interventions en semaine (du Lundi au Samedi) **23.70 €/h**
- ✈ Dimanche et jours fériés : **25.70 €/h**

Les frais de gestion d'un montant de **3€** sont payables mensuellement dès lors qu'une intervention a eu lieu au cours du mois concerné.

Les frais de déplacement, effectués au cours de l'intervention, y compris pour les courses avec ou sans accompagnement du bénéficiaire, sont facturés **0.50€ /km**.

#### ☐ **Information fiscale :**

Sur les sommes versées au titre des services à la personne, vous bénéficiez de **50 %** de réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu (*hors paiement en espèces*).

Il appartient au bénéficiaire de vérifier l'actualité de ces informations auprès de son centre des impôts ou sur <http://www.impôts.gouv.fr>

#### ☐ **Vos modalités de paiement :**

##### ✓ **Facture**

Une facture vous sera adressée mensuellement précisant le montant à régler.

##### ✓ **Les prélèvements automatiques**

Vous pouvez choisir le mode de règlement par prélèvement automatique. Cela vous facilitera la gestion de vos factures. Il vous suffit de compléter le mandat de prélèvement SEPA joint au contrat.

##### ✓ **La Carte bancaire**

Le paiement par carte bancaire est disponible sur notre site internet <http://afad-idf.asso.fr> via la plateforme de paiement sécurisée PayPal.

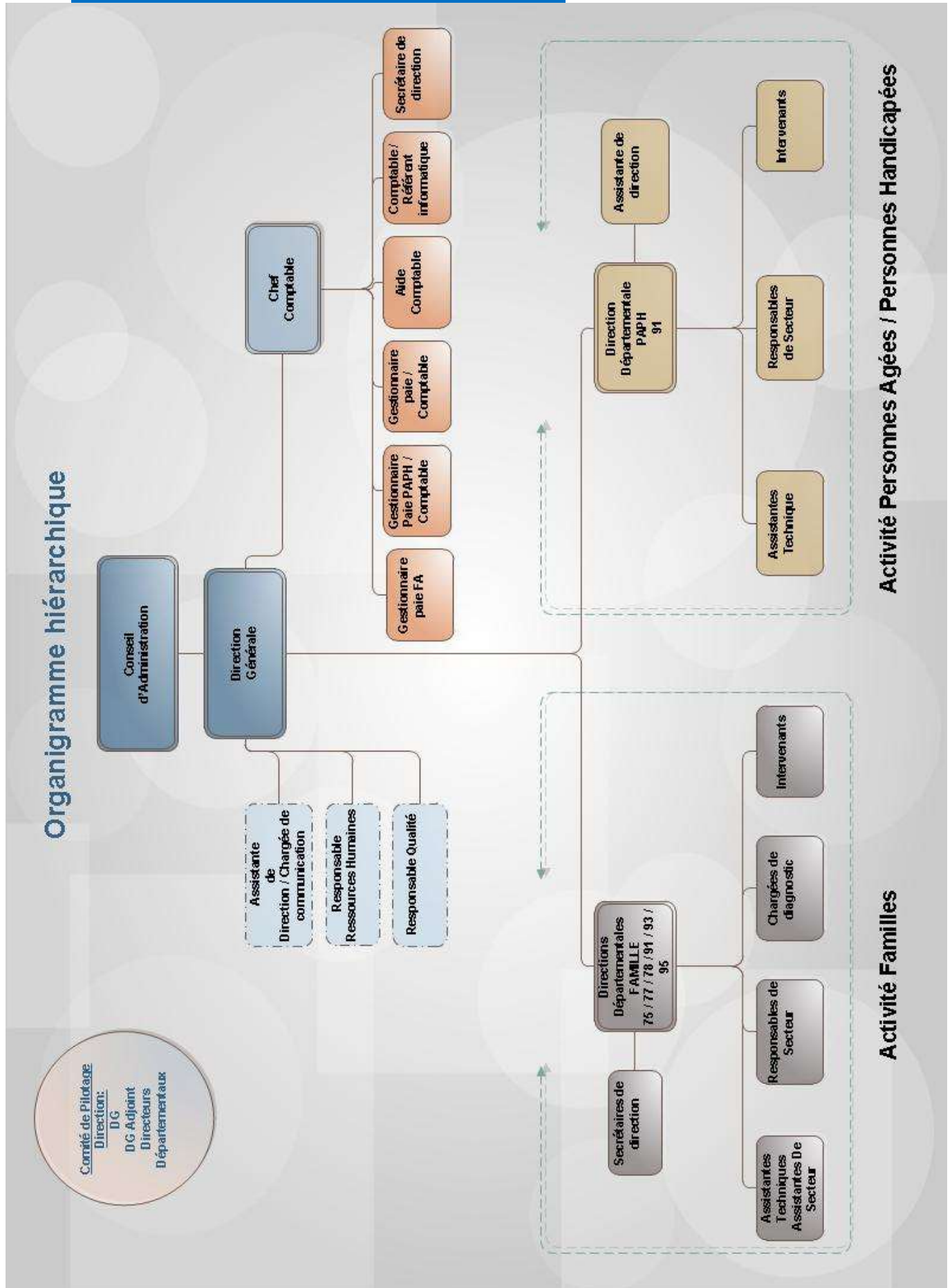
##### ✓ **Les Chèques CESU**

##### ✓ **Paiement Espèces ou chèque**

Vous pouvez choisir de régler vos prestations par chèque ou en espèces. Dans ce cas, vous donnez directement le montant de votre participation à l'intervenant qui remplira un reçu avec les éléments suivants : votre nom et prénom, la date du règlement, le montant du règlement. Vous devez vérifier les informations complétées et signer le reçu.

Vos règlements sont effectués au mois à réception de la facture.

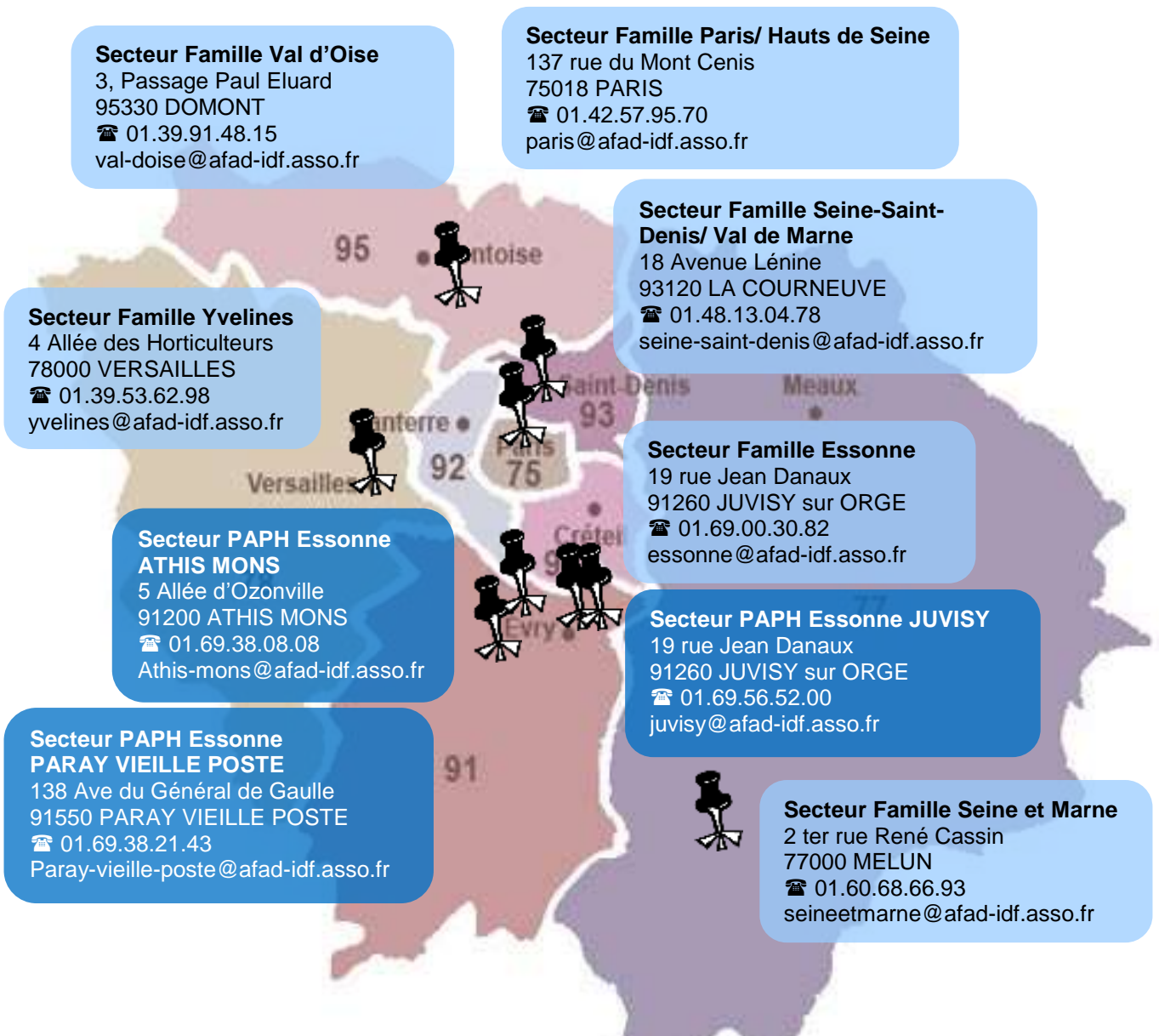
## 5. Organigramme hiérarchique de l'AFAD IDF



## 6. Nos antennes sur l'île de France

### ☐ Notre organisation

- 1 siège social
  - 9 antennes sur toute l'île de France :
    - 6 pour l'activité « Famille »
    - 3 pour l'activité « Personnes Agées et Personnes Handicapées »
- ↳ Plus de 290 salariés :
- Techniciens de l'Intervention Sociale et Familiale
  - Aide à Domicile/ Employé à Domicile / Auxiliaire de Vie Sociale



**Accueil téléphonique du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 14h à 17h**

## 7. Comment se prépare une intervention à domicile

### ☐ Evaluation des besoins :

Lors de votre prise de contact avec l'AFAD IDF, votre interlocuteur recueillera vos besoins et vos attentes, par téléphone pour les interventions simples, ou lors d'une visite à domicile afin de mieux évaluer votre demande et vos besoins.

### ☐ Définition de la prestation et estimation du coût

Nous définissons les objectifs de l'intervention ensemble et vous transmettons un devis gratuit en mentionnant toutes les possibilités de prise en charge.

Le dossier de prise en charge peut être mis en place par nos équipes.

### ☐ Signature du contrat et démarrage de la prestation

Si vous êtes d'accord avec les termes de la prestation, vous signez le contrat et le transmettez au secteur qui gère votre dossier.

La signature d'un contrat constitue un cadre rassurant et précise les engagements de chacun.

Les interventions démarrent à la date convenue et au rythme que vous aurez choisi avec l'équipe administrative.

### ☐ L'intervention au quotidien

- ☞ A son arrivée, l'intervenant décline son identité et vous présente sa carte professionnelle.
- ☞ Vous convenez avec l'intervenant les tâches à effectuer durant la prestation du jour
- ☞ Un cahier de liaison peut être mis en place lorsque cela est nécessaire, afin de permettre une coordination efficace entre les différents professionnels intervenant à votre domicile.
- ☞ A l'arrivée et au départ de chaque séance, les intervenants doivent appeler un numéro gratuit pour valider leur prestation du jour.

### ✓ Les heures d'intervention et les astreintes possibles

Les interventions se déroulent généralement sur une plage horaire de 8h00 à 20H.

Une astreinte sera assurée par le secteur afin de garantir le bon déroulement des interventions effectuées en dehors des heures d'ouvertures des bureaux.

## ☐ En cas d'absence

### ✓ Si vous devez vous absenter :

Si vous devez vous absenter alors qu'une intervention est prévue, vous devez prévenir au plus tôt le référent administratif.

Toute annulation doit être signalée 48h à l'avance. Dans le cas contraire, l'AFAD IDF se verrait dans l'obligation de vous facturer la séance.

### ✓ Si l'intervenant est absent :

L'AFAD IDF s'engage à assurer une continuité de service à ses bénéficiaires. Votre référent administratif s'occupe de vous proposer une solution en cas d'absence prévue ou imprévue de l'intervenant :

- ✓ Soit le remplacement par un autre intervenant si les disponibilités du service le permettent,
- ✓ Soit de modifier avec votre accord les dates de la prestation.

## ☐ En cas de résiliation du contrat d'intervention

Vous avez la possibilité de résilier votre contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité par l'envoi d'une lettre. Vous serez remboursé, dans un délai de 15 jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

## ☐ En cas de mécontentement :

En cas de malentendu, retard, comportement qui vous déplaît, vous pouvez nous joindre par téléphone, mail ou courrier, nous mettrons tout en œuvre afin de traiter votre réclamation et de vous proposer les meilleures solutions dans les plus brefs délais.

La direction de l'AFAD IDF s'assure du traitement de toutes les réclamations exprimées et veille à apporter une solution amiable aux éventuels conflits avec les bénéficiaires.

En cas de conflit non résolu le bénéficiaire peut faire appel, en vue d'être aidé à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L.311-5 du Code de l'Action sociale et des Familles, ou recourir à un conciliateur de justice. La liste des personnes qualifiées de votre département en page 21 de ce Livret d'Accueil ainsi que sur le site internet de l'association : [www.afad-idf.asso.fr](http://www.afad-idf.asso.fr)

## ☐ Personne de confiance :

Vous avez la possibilité de recourir à une personne de confiance dans le cas où vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. La personne de confiance a un rôle d'accompagnant dans vos démarches ou entretiens et dans vos prises de décision. La personne de confiance ne peut en aucun cas décider à la place du bénéficiaire.

Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à



la mesure de tutelle, le juge des tutelles peut soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.

La désignation d'une personne de confiance doit impérativement se faire par écrit. Pour cela, vous pouvez remplir le formulaire mis à disposition sur le site internet de l'association [www.afad-idf.asso.fr](http://www.afad-idf.asso.fr) ou faire une demande écrite en suivant le modèle du formulaire à nous envoyer par courrier postal, télécopie ou courrier électronique.

Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre. Dans tous les cas, il est nécessaire de le faire par écrit.

### ☐ **Le suivi de vos prestations :**

#### ✓ **Les évaluations de suivi et de contrôle**

Une évaluation de suivi annuelle sera planifiée à votre domicile ou par téléphone afin de s'assurer de la pertinence de notre intervention, ou ajuster la prestation à vos besoins si nécessaire.




#### ✓ **L'enquête de satisfaction**

Une enquête de satisfaction vous est adressée une fois par an afin de mesurer votre satisfaction et prendre en compte vos remarques dans le but d'améliorer notre qualité de service.



## 8. Nos missions / Nos limites

Afin d'éviter tout malentendu, veuillez trouver ci-dessous à titre d'exemple une liste des tâches et missions que nos intervenants sont habilités à faire, ainsi que les limites aux attributions des intervenants :

Ce que nos intervenants sont habilités à faire  	Limites aux attributions des intervenants  
Entretenir votre linge : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lancer des machines</li> <li>✓ Etendre le linge</li> <li>✓ Repassage</li> </ul>	Effectuer des lessives sans matériel adéquat (lave-linge)
Entretien quotidien du logement	Effectuer les gros travaux de nettoyage <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lessivage des murs, plafonds</li> <li>✓ Nettoyage de la cave, grenier</li> <li>✓ Déplacer de lourdes charges</li> </ul>
Utilisation des produits identifiés d'entretien courant	Utiliser des produits non identifiables (mélange de produits, contenant sans étiquetage...) Utilisation de produits dangereux : (ammoniaque, acide...) 
Utilisation du matériel pour l'entretien quotidien du linge et du logement (Fer à repasser, centrale vapeur, aspirateur...)	Utilisation du matériel non conforme ou abimé (présentant un danger pour l'intervenant)

## 9. Annexes

### 9.1. Charte des droits et libertés des personnes accueillies

Selon l'Arrêté du 8 septembre 2003, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles (Article L311-4) (Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 art. 4 I, II, art. 8 Journal Officiel du 3 janvier 2002)

#### **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 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 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 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 :

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 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 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.

## 9.2. Règlement de fonctionnement

L'Association « Aide Familiale à Domicile Ile de France » AFAD IDF est une Association loi 1901 ouverte à toutes les familles et toutes les personnes sans exclusion. Le but de l'association est d'accompagner les familles ou les personnes seules qui rencontrent momentanément des difficultés pouvant déstabiliser ou détruire leur équilibre de vie. Cette aide personnalisée vise toujours à assurer le maintien à domicile dans des conditions satisfaisantes.

### 1. PREAMBULE

Ce présent règlement de fonctionnement est rendu obligatoire par la Loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002, article L 311-4 et L 311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles, décret N°2003-1095 du 14 novembre 2003. Il a été adopté pour cinq ans par le Conseil d'Administration de l'AFAD Ile de France dans sa séance du 11/09/08, après consultation des instances représentatives du personnel lors de la séance du Comité d'Entreprise du 9/09/08 qui ont émis un avis favorable.

Il a pour but de préciser les règles et les contraintes liées au fonctionnement du service, dans le respect de la dignité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité des personnes, telles que décrites dans la Charte des Droits et Libertés des usagers.

### 2. AFFICHAGE

Le présent règlement est affiché au siège de l'Association 135 rue du Mont Cenis 75018 PARIS et dans chacun de ses établissements, remis à chaque salarié et à toute personne prise en charge dans le cadre des services de l'AFAD Ile de France.

#### 2.1. Droits de la personne

##### **Confidentialité :**

les informations relatives à l'intervention sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel et pour l'activité « famille » dans la limite des lois relatives à la protection de l'enfance.

##### **Accès aux dossiers**

Il est constitué à l'Association, pour chaque usager, un dossier où sont centralisées toutes les informations nécessaires au suivi de la prise en charge. L'accès au dossier s'effectue sur demande écrite auprès du Directeur Général. La communication des documents et données s'effectue dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la Charte des droits et libertés de la personne.

##### **Accès au dossier informatisé**

Les informations contenues dans les dossiers font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions prévues par la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et par le décret N° 78-774 du 17 juillet 1978, relative à l'informatique et aux libertés. Dans le cadre de cette loi, un droit d'accès et de rectification des données est possible sur demande écrite auprès de la Direction de l'Association, au siège 135 rue du Mont Cenis 75018 Paris

#### 2.2. Conditions d'organisation de délivrance des prestations

Un document individuel est établi avec l'usager afin de définir les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

### 3. Fonctionnement général

#### 3.1. Assurance

L'Association est assurée pour les risques liés à la responsabilité civile et professionnelle des intervenants.

#### 3.2. Mesures d'urgence concernant les enfants

en cas de non-retour des parents à l'heure prévue du départ de l'intervenant, l'Association pourra confier les enfants à une personne de confiance. En cas d'urgence en l'absence des parents, et dans l'impossibilité de joindre ceux-ci ou le référent désigné, les parents ou le représentant légal autorisent l'Association à prendre toute décision qu'elle estimera nécessaire. En particulier, le professionnel pourra être amené à contacter les pompiers ou/et



le SAMU. En aucun cas, les intervenants n'ont à assumer la responsabilité d'enfants autres que ceux de la famille.

### **3.3. Sécurité des biens et des personnes**

lorsque votre situation implique le prêt des clés de votre logement : vous remettez les clés à l'intervenante lors de la première visite, nous les identifions de manière anonyme (sauf pour le personnel AFAD) et nous vous restituons les clés à la fin de l'intervention. En cas d'incident sur la personne aidée, celle-ci ou un aidant devront en informer la direction de l'AFAD IDF dans les plus brefs délais par téléphone et par écrit en courrier recommandé avec accusé de réception.

### **3.4. Fiches de présence**

votre signature sur la fiche de présence vaut acceptation des heures d'intervention. En cas d'impossibilité de signature, vous devrez fournir un certificat médical.

### **3.5. Cahier de liaison**

Un cahier de liaison peut être mis en place afin de permettre une coordination efficace entre les différents professionnels intervenant au domicile de l'usager.

### **3.6. Transferts et déplacements**

à titre occasionnel et avec un ordre de mission établi par le service, les usagers ainsi que leurs enfants pourront être transportés dans le véhicule de l'intervenant dans le respect des consignes de sécurité (ceinture de sécurité, siège auto adapté et fourni par le bénéficiaire). Les frais occasionnés seront facturés à l'usager au tarif en vigueur dans l'association. Lorsque le projet d'intervention comporte des déplacements, il appartient à l'usager de fournir les titres de transport en commun nécessaires à l'intervenant pour les déplacements effectués avec les membres de la famille.

### **3.7. Mesures exceptionnelles**

en cas d'annulation de l'intervention, le bénéficiaire devra prévenir l'association au moins 48 heures à l'avance jours ouvrés. Passé ce délai, les heures d'intervention prévues lui seront facturées au tarif en vigueur, sauf cas de force majeure : décès, hospitalisation. Dans le cas où le bénéficiaire serait absent ou refuserait d'ouvrir sa porte, un message écrit sera laissé par l'intervenant pour informer le bénéficiaire de son passage. Dans le cas d'une personne isolée, le service administratif prendra contact avec les proches, le médecin traitant ou l'assistante sociale.

### **3.8. Déclaration de sinistres**

Toute dégradation d'un bien pendant l'intervention devra faire l'objet d'une déclaration immédiate sur le document adéquat en précisant les circonstances, la date et l'heure de l'incident. Ce document devra être signé par le bénéficiaire et l'intervenant.

### **3.9. Responsabilité en cas de vol**

dans le cas où la famille rendrait l'intervenant responsable d'un vol d'argent ou d'objet de valeur, une déclaration écrite devra être adressée à la Direction de l'Association dans un délai de 5 jours. Elle pourra être transmise aux services de police.

### **3.10. Gestion des actes de violence**

les actes de violence de la part de la personne prise en charge ou de son entourage entraîneront l'arrêt de l'intervention ainsi que des poursuites pénales et judiciaires. Les actes de violence commis par l'intervenant sont sanctionnés par le règlement intérieur de l'association et le code du travail.

## **4. Conditions d'organisation des prestations**

### **4.1. Amplitudes des interventions**

Les prestations d'aide aux Personnes Agées sont assurées 7 jours sur 7 et les prestations d'aide aux Familles sont assurées du lundi au samedi. Les interventions des dimanches et jours fériés sont limitées aux personnes les plus dépendantes, aux personnes isolées socialement et géographiquement ou sur mandat de l'Aide Sociale à l'Enfance.

### **4.2. Remplacement**

En cas d'absence prévue (congrés payés) d'un intervenant, il sera proposé un autre intervenant au bénéficiaire. En cas d'absence non prévue (maladie) l'association s'efforcera d'assurer la continuité de la prise en charge en fonction des disponibilités du service. Afin de mieux répondre à la demande, plusieurs professionnels peuvent être amenés à intervenir au domicile d'un usager.

## **5. Conditions de réalisation des prestations**

### **5.1. Vis à vis du service**

le bénéficiaire s'engage à remettre à l'Association les informations nécessaires relatives à la constitution de son dossier. Il atteste l'exactitude des informations fournies. Il s'engage à prendre connaissance du présent règlement, des obligations et des dispositions mentionnées et à les respecter.

### **5.2. Dons et pourboires**

il est formellement interdit d'effectuer des cadeaux, des dons, de confier le code « secret » des cartes de paiement et de remettre des pourboires aux intervenants. Il est formellement interdit d'établir une procuration aux intervenants pour le compte du bénéficiaire.

### **5.3. Vis à vis des intervenants**

Le bénéficiaire ne devra pas s'immiscer dans la vie privée de l'intervenant. Les travaux demandés à l'intervenant devront relever des modalités fixées par le contrat de prestation.

le bénéficiaire s'engage à fournir à l'intervenant le matériel, en état de fonctionnement, nécessaire aux tâches à effectuer au domicile. Les professionnels n'utiliseront pas de matériel ne respectant pas les normes de sécurité. Le bénéficiaire s'engage à respecter les règles d'hygiène élémentaires.

Le bénéficiaire devra signaler à l'intervenant la présence d'un système de vidéo surveillance installé au domicile.

Les animaux domestiques devront être tenus à l'écart pendant la durée de l'intervention.

## **6. Clauses résolutoires**

### **6.1. Résiliation du contrat à l'initiative de la famille**

Le contrat peut être résilié ou suspendu, à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité par l'envoi d'un courrier.

### **6.2. Résiliation du contrat à l'initiative de l'Association**

Si le bénéficiaire ou l'un de ses proches adopte un comportement incompatible avec le déroulement de l'intervention, le respect dû aux intervenants missionnés à son domicile, à leur sécurité, s'il contrevient gravement et de manière répétée aux dispositions du règlement de fonctionnement, l'Association se réserve le droit de procéder à la résiliation anticipée et immédiate du contrat, par

l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

L'association croit bon de préciser qu'elle est tenue de prévenir et d'intervenir sur toute tentative ou acte de harcèlement moral ou sexuel ( Article L. 122.49, L. 122.46 du Code du travail et suivants) , mais également toute tentative de discrimination dont pourraient être victimes les salariés de l'Association, discrimination tenant à leur origine, à leur sexe, à leur situation de famille, à leur apparence physique, à leur patronyme, à leur état de santé, à leur âge, à leur appartenance ou leur non-appartenance , vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée, ou tout autre forme de discrimination telle qu'énumérée par la Loi ( L. 225.1 et L. 225.2 du Code pénal) ou la jurisprudence. Tout comportement de ce type expose le bénéficiaire ou l'un de ses proches à des poursuites et condamnations pénales, et cela indépendamment de la rupture anticipée du présent contrat.

## **7. Litiges et contentieux**

### **7.1. En cas de litige**

Le bénéficiaire ou son représentant légal pourra faire appel, en vue de faire valoir ses droits, au directeur de l'Association qui devra être informé en priorité et être saisi de tout dysfonctionnement affectant le bon déroulement de l'intervention. Aucune réclamation ne pourra être prise en compte si elle n'a pas été signalée ou notifiée dans un délai d'un mois au directeur de l'Association. Le cas échéant, le bénéficiaire ou son représentant pourra être invité à notifier par écrit ses griefs et requêtes. Le bénéficiaire ou son représentant sera tenu informé des suites données à sa réclamation au plus tard dans le mois suivant.

### **7.2. Recours à un conciliateur**

Si les réponses apportées à l'issue de la présente procédure amiable ne satisfont pas le bénéficiaire, il est fondé à saisir une personne qualifiée choisie sur la liste établie conjointement par le Préfet du Département et le Président du Conseil Général.

Fait à Paris, le 30 janvier 2014



### 9.3. Liste des personnes qualifiées

Voici ci-dessous la liste des personnes qualifiées que vous pouvez contacter en cas de litige avec l'association :

- Monsieur Sorel APPOLINAIRE
- Madame Evelyne BAAR
- Madame Michèle BARRET
- Madame Catherine CONSTANTINI
- Monsieur ALI KEMERCHOU
- Madame Marie-Thérèse PAIN
- Monsieur Michel SIRONI.

Pour prendre contact, merci d'envoyer un courrier de sollicitation à l'adresse suivante :

Conseil Départemental de l'Essonne  
Service des Etablissements et services sociaux et médico-sociaux  
Hotel du département  
Boulevard de France  
91012 EVRY Cedex



## NOTES

A series of horizontal dashed lines for taking notes.

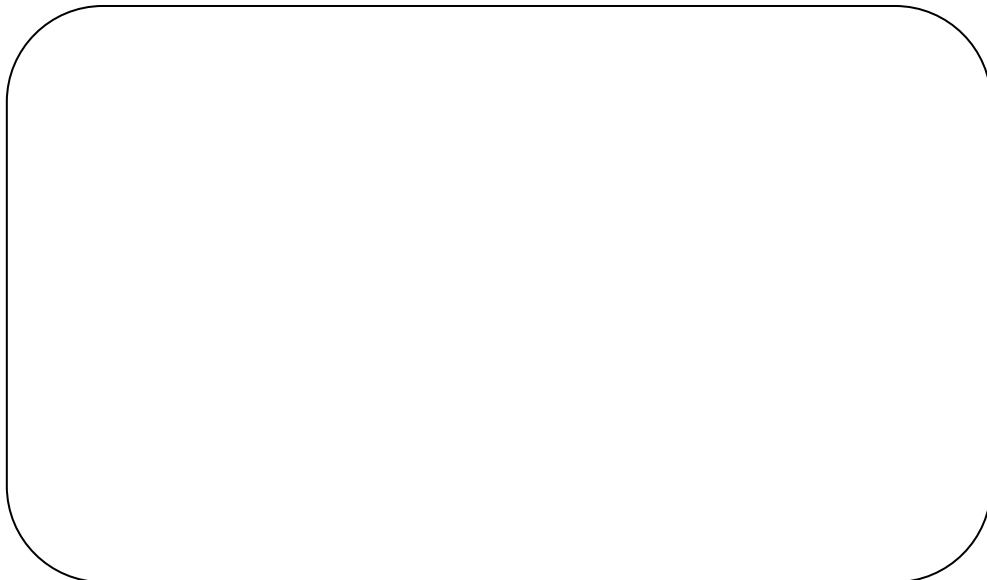




## NOTES

Area with horizontal dashed lines for notes.





***Accueil téléphonique du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 14h à 17h***

*Une astreinte téléphonique est assurée par le service en cas d'interventions en dehors des heures d'ouvertures des bureaux.*