	FORMULAIRE	P02 F04 V06
	DOCUMENTS USAGERS	Date d'application : 02/02/2021
		Page 1 sur 33

**SERVICES PRESTATAIRE ET MANDATAIRE
LIVRET D'ACCUEIL
REGLEMENTS DE FONCTIONNEMENT**



87, rue des Cinq Noyers
03290 DOMPIERRE SUR BESBRE
Tél. : 04-70-34-57-21
e.mail : domservicesplus03@orange.fr
Site internet : www.domservicesplus.fr

Photo de couverture : assemblée générale de l'association du 25/06/2020.

SOMMAIRE

LIVRET D'ACCUEIL

- ✓ Mot d'accueil du président page 4
- ✓ Historique / présentation page 5
- ✓ L'éthique de l'aide à domicile. page 6
- ✓ Les engagements de l'association pages 6-7
- ✓ Composition de l'association pages 7-8
- ✓ Organigramme fonctionnel page 9
- ✓ Siège social et territoire d'intervention page 10
- ✓ Notre offre de service page 11
- ✓ Les tarifs horaires du service prestataire page 11
- ✓ Les modalités d'admission et d'évaluation pages 11-13
 - ✓ Service prestataire.
- ✓ L'aide à domicile pages 14-15
- ✓ Avantages/inconvénients page 16
- ✓ Les prestations proposées pages 17-20
 - ✓ Service mandataire.
- ✓ L'aide à domicile en service mandataire page 21
- ✓ Avantages/inconvénients page 22
- ✓ Les tarifs au 1^{er} janvier 2021 page 23

SOMMAIRE

REGLEMENTS DE FONCTIONNEMENT

✓ Service prestataire.

- ✓ Règlement de fonctionnement pages 24-25
- ✓ Relation aux bénéficiaires page 25
- ✓ Règles de bonne conduite des salariés page 26
- ✓ Les obligations des bénéficiaires pages 26-28

✓ Service mandataire.

- ✓ Règlement de fonctionnement page 29
- ✓ Charte des droits et libertés de la personne accueillie pages 30-32

Légende :

Les documents identifiés :

- en violet, s'appliquent aux deux services,
- en bleu, s'appliquent au service prestataire,
- en vert, s'appliquent au service mandataire.

Mises à jour du document : 01/2018. 07/2018. 01/2019. 03/2019. 07/2019.03/2020.07/2020.02/2021.

MOT D'ACCUEIL DU PRESIDENT



Dompierre sur Besbre le 31 07 2019

Madame, Monsieur,

Être à l'écoute des personnes âgées, des personnes handicapées et des particuliers, comprendre leurs besoins, répondre à leurs attentes, pour leur permettre de rester chez elles le plus longtemps possible, dans les meilleures conditions de vie et apporter une aide aux besoins de la vie quotidienne à certains, tel est le projet de notre association Dom' Services Plus .

Depuis 44 ans, ces valeurs restent d'actualité. Les dirigeants successifs ont eu comme objectif de chercher à améliorer en permanence la qualité des services rendus, en particulier en développant une politique dynamique et constante.

Bien que notre recrutement soit exigeant, nous nous engageons à former et professionnaliser nos intervenants, nous n'avons pas oublié, pour autant, que les premières qualités d'un intervenant, auprès de nos bénéficiaires, sont des qualités de cœur. Aider à la vie est la devise de notre association.

Notre action se fait en fonction des besoins, en partenariat avec les professionnels médico-sociaux du territoire : infirmiers libéraux, médecins généralistes, services de soins infirmiers à domicile, réseaux de soins...

Nos administrateurs, nos bénévoles, nos partenaires communaux, et départementaux nos intervenants, nos personnels administratifs sont là pour vous apporter une aide de qualité. Vivre en toute quiétude, quoi de plus normal.

Le monde évolue, les besoins aussi, le numérique prend une place de plus en plus importante dans notre quotidien, les lois et réglementations sont en cours d'évolution au niveau national. De nouveaux outils vont être à notre disposition. Nous devons être agiles et nous adapter en permanence.

Président de Dom' Services Plus, je m'engage à mettre tout en œuvre pour satisfaire au mieux les demandes de chacune et de chacun d'entre vous.

Je suis à votre écoute.

Daniel Savoldelli.

HISTORIQUE / PRESENTATION

L'Association Dom'Services Plus a été créée le 24 septembre 1975, dans une volonté d'indépendance politique et religieuse à l'initiative de bénévoles, pour prendre en charge la prestation d'aide ménagère sur le canton de Dompierre/Besbre et les communes limitrophes.

En 1994, est créée une seconde association : l'Association du Service Mandataire, afin de compléter son offre de service.

En 2005, les deux associations fusionnent pour devenir « **L'association Services d'Aides et Maintien à Domicile** », **A.S.M.D.**

En 2017, l'association décide de changer de nom pour devenir **Dom'Services Plus**.

L'article 2 des statuts déposés en Préfecture de l'Allier précise que :

« **L'Association a pour objet principal, dans la mesure de ses possibilités et des ressources dont elle pourra disposer, d'organiser et de gérer les soins et l'aide ménagère, mais plus généralement tous les services d'aide à domicile sur les communes concernées : Beaulon, Coulanges, Diou, Dompierre sur Besbre, Molinet, Monétay sur Loire, Pierrefitte sur Loire, Saligny sur Roudon, Saint Pourçain sur Besbre, Thiel sur Acolin, Vaumas et toutes autres communes du secteur de Dompierre qui souhaiteraient adhérer aux présents statuts** ».

L'organisation et la qualité du service sont à ce jour reconnues par l'ensemble des caisses de retraite avec qui nous sommes conventionnés, ainsi que le Conseil Départemental de l'Allier, mais aussi les mutuelles et les sociétés d'assistance.

Pour assurer sa mission d'aide au maintien à domicile, l'association organise deux formes de services: **le service prestataire et le service mandataire**. Ces deux services relèvent des réglementations très précises qui sont notre cadre de fonctionnement.

L'association a donc évolué en fonction des besoins des usagers et des réglementations applicables (voir page 11).

L'ETHIQUE DE L'AIDE A DOMICILE

L'éthique de notre secteur d'activité affirme que l'utilisateur est une personne à part entière, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale et 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 du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits 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, 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.

LES ENGAGEMENTS DE L'ASSOCIATION

Le service, dans le cadre de la prestation qu'il apporte, s'engage à :

- ✓ Appliquer et respecter le référentiel socle de l'aide à domicile, initié par la CARSAT Auvergne.
- ✓ Respecter le choix de vie de la personne, et ne jamais proposer d'offre de services abusive.
- ✓ Apporter à la personne aidée et à sa famille les conseils dont elles auraient besoin pour permettre une qualité de vie à domicile.
- ✓ Respecter les horaires définis dans le cadre du contrat dans les limites des possibilités du service.
- ✓ Assurer la continuité des interventions et veiller aux remplacements des intervenants à domicile en cas d'absence sous 24 heures, priorité étant donnée aux personnes les plus dépendantes, ceci dans la limite des disponibilités du service.
- ✓ Assurer l'ensemble du personnel au titre de la responsabilité civile en cas de dommages aux biens et aux personnes.
- ✓ Prévenir et se montrer vigilant sur d'éventuels actes de violences à l'encontre de la personne aidée.
- ✓ Veiller à la parfaite confidentialité des informations reçues pour effectuer la réalisation de l'intervention. Le personnel est tenu à l'obligation de discrétion professionnelle la plus absolue tant pendant la durée de la prise en charge qu'à l'expiration de celle-ci.
- ✓ Permettre à la personne aidée l'accès à tous documents ou informations relatifs à sa prise en charge

L'association 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 lorsqu'il est nécessaire, selon des dispositions prévues et communiquées auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

Le personnel est appelé à attirer l'attention des responsables du service quand il a connaissance de faits de maltraitance sur des personnes aidées. Ensemble, ils peuvent décider de saisir la coordination gérontologique et/ou les autorités compétentes.

L'association propose une intervention «individualisée» selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et aux attentes de la personne.

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande de l'utilisateur, l'association s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec lui et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres professionnels. Elle assure la transparence de son action.

Dans tous les cas, l'association veille à limiter son offre aux demandes des usagers et construit une relation triangulaire qui protège l'utilisateur 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.

Ce fonctionnement garantit plusieurs fonctions :

✓ une fonction de protection de l'utilisateur 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.

COMPOSITION DE L'ASSOCIATION

Au 25/06/2020, le bureau de l'association est composé de :

Président :	M. Daniel SAVOLDELLI,
Vice-présidentes :	Mme Odile DURET, Mme Valérie GOUBY,
Trésorier :	M Jean-Pierre BERTHELOT,
Trésorier Adjoint :	M Maurice DESCRIAUX,
Secrétaire :	Mme Gwenola de CONNY,
Secrétaire Adjointe :	Mme Blandine SOCHET.

- **Conseil d'administration (post élections municipales 2020).**

Représentants titulaires des communes :

- Beaulon : Mme Christiane BERGER,

- Coulanges :
- Diou :
- Dompierre :
- Molinet :
- Monetay :
- Pierrefitte :
- Saligny :
- Saint Pourçain sur Besbre :
- Thiel sur Acolin :
- Vaumas :

Mme Séverine LAFORET,
 Mme Blandine SOCHET,
 Mme Françoise PRESLES,
 M. Michel BRUNNER,
 Mme Nicole PRIEUR,
 Mme Brigitte CHARNET,
 Mme Françoise BICHARD,
 M Thierry POUJOL,
 Mme Maryse DESMOULES,
 Mme Gwenola de CONNY,
 M Daniel MARCHAND,
 Mme Pascale ALISSANT.

Membres d'honneur :

M. Alain LOGNON,
 M. Roland FLEURY.

Membres bénévoles par commune :

- Coulanges :
- Diou :
- Dompierre :
- Molinet :
- Monetay :
- St Pourçain/Besbre :

Mme Séverine LAFORET,
 Mme Blandine SOCHET,
 Mme Jacqueline PERDRIZET,
 Mme Edith FRAISE,
 Mme Marie-Odile ROY,
 Mme Martine PROENCA,
 M Maurice DESCRIAUX,
 Mme Anne-Marie YVOZ,
 Mme Brigitte CHARNET,
 Mme Colette LIGEROT.

Représentants des usagers:

Mme Marie-Claire DESFORGES de Dompierre/Besbre.
 M Maurice DESCRIAUX de Dompierre/Besbre

- Salariés de l'association.

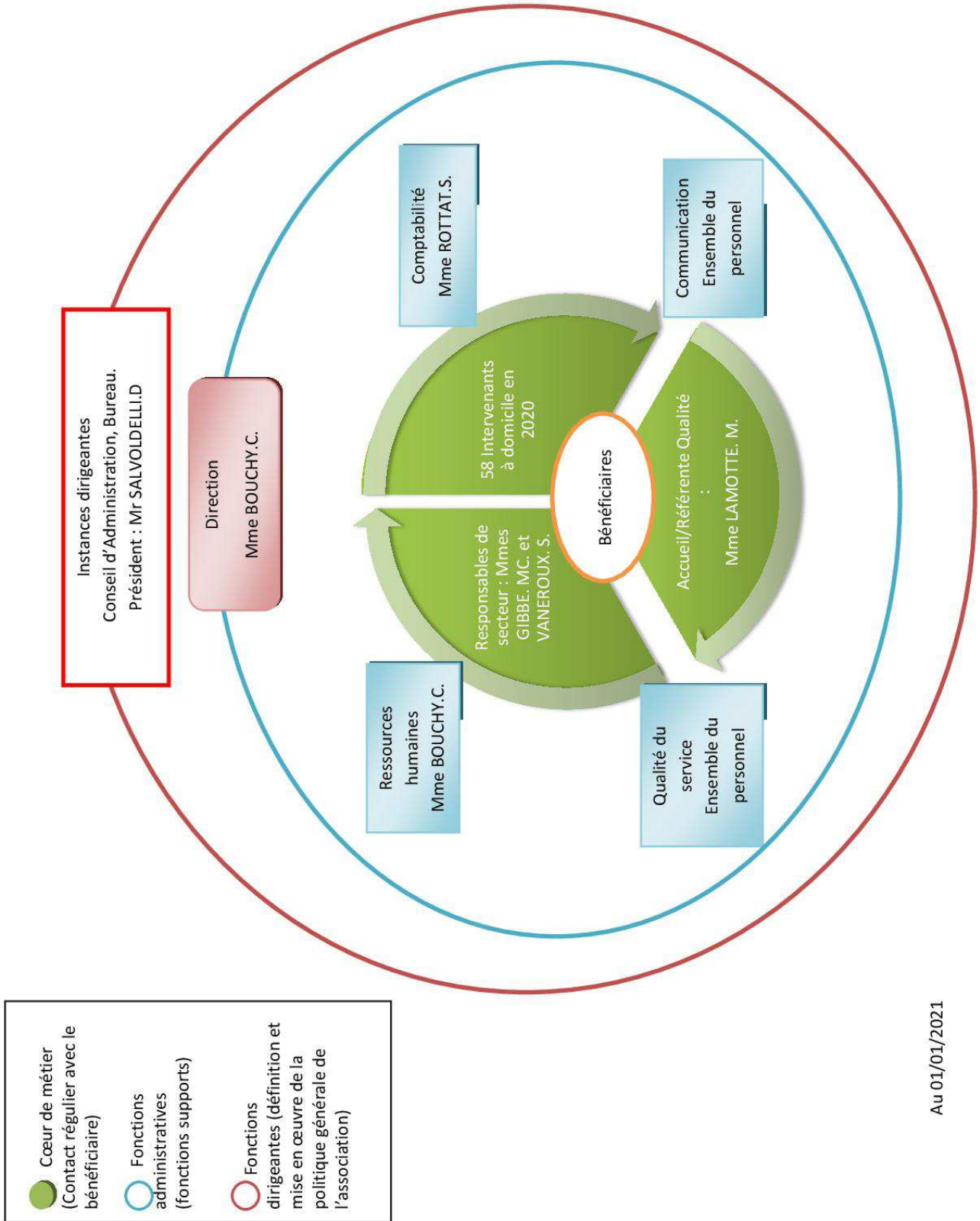
Pour l'organisation quotidienne du service, les membres du conseil d'administration s'appuient sur une équipe administrative et d'intervenants à domicile. La directrice est chargée de la gestion et de l'animation de l'Association.

Dès le premier contact, un responsable de secteur vous est désigné. Il sera votre interlocuteur privilégié.

Tout au long de votre accompagnement par notre service, vous bénéficiez de l'intervention d'un professionnel à votre domicile, mais également de l'appui de l'ensemble de notre équipe.

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL

Au 1^{er} janvier 2021



Au 01/01/2021

SIEGE SOCIAL ET TERRITOIRE D'INTERVENTION

✓ Coordonnées du siège social.

87, rue des Cinq Noyers
03290 DOMPIERRE SUR BESBRE
Téléphone : 04.70.34.57.21
Mail : domservicesplus03@orange.fr
www.domservicesplus.fr

✓ Horaires d'ouverture.

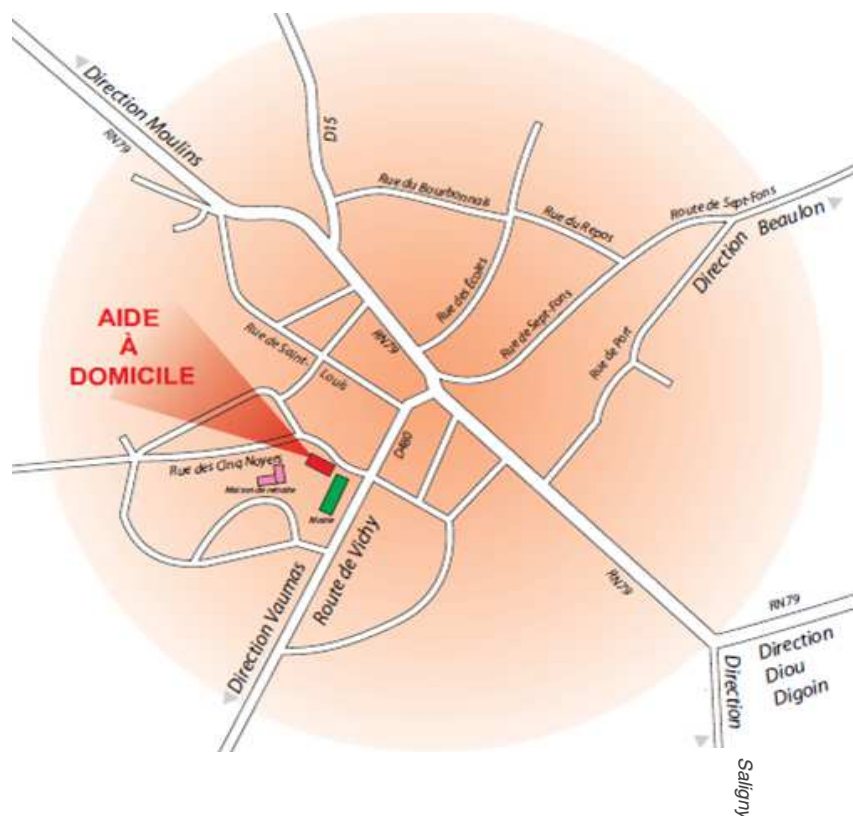
Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h. Ils sont fermés au public les mercredis après midi, de 13h30 à 17h, mais une permanence téléphonique est assurée.

✓ Territoire d'intervention.

Notre service intervient sur les communes suivantes :
BEAULON – COULANGES – CHEVAGNES - DIOU – DOMPIERRE sur
BESBRE – LUSIGNY- MOLINET – MONÉTAY sur LOIRE – PIERREFITTE sur
LOIRE - SALIGNY sur ROUDON – SAINT-POURÇAIN sur BESBRE – THIEL sur
ACOLIN - VAUMAS ET COMMUNES LIMITOPHES.

✓ Accessibilité des locaux.

Nos locaux sont accessibles aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite.



NOTRE OFFRE DE SERVICE

Pour assurer sa mission d'aide au maintien à domicile, l'association organise deux formes de services : le service prestataire et le service mandataire.

Ces deux services relèvent de réglementations très précises encadrées par :

- ✓ Le Conseil Départemental de l'Allier qui nous accorde une autorisation de fonctionnement, délivrée en 2006 et qui légitime notre intervention auprès de publics fragiles.
- ✓ La Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) auprès de laquelle nous bénéficions d'un agrément qualité, N°SAP 424854941; agrément qui légitime notre intervention auprès de nombreux publics (familles, enfants, personnes âgées).

Les publics aidés :

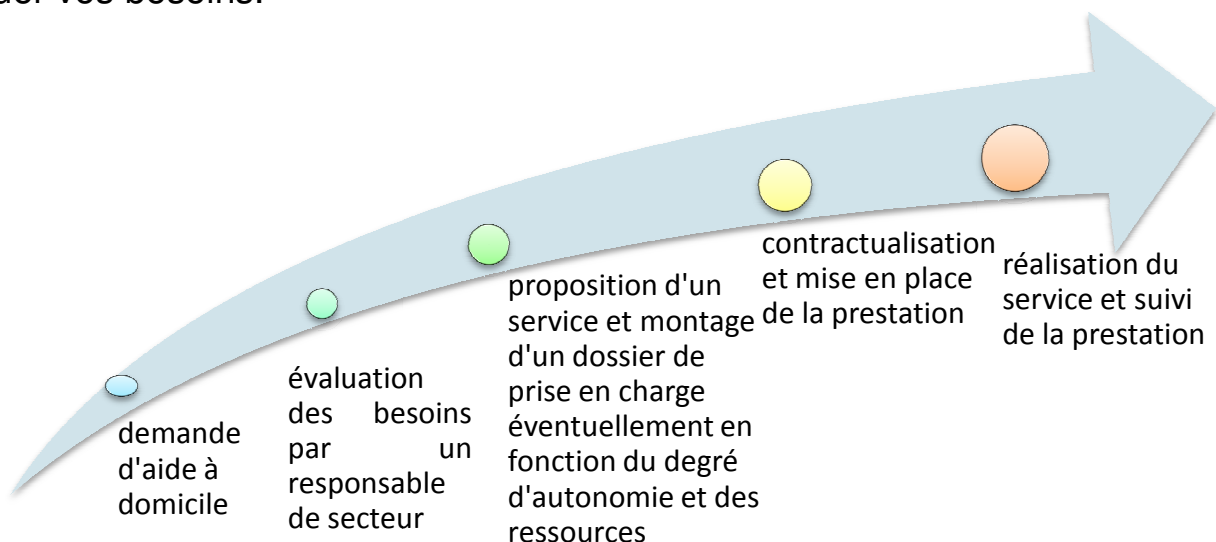
- ✓ Les personnes âgées,
- ✓ Les personnes handicapées,
- ✓ Les familles,
- ✓ Les enfants, avec la garde d'enfants à domicile.

LES TARIFS HORAIRES DU SERVICE PRESTATAIRE

Les tarifs horaires du service prestataire étant soumis à une négociation budgétaire annuelle avec le Conseil Départemental de l'Allier, ils sont consultables en annexe N°1 de ce livret d'accueil.

LES MODALITES D'ADMISSION ET D'EVALUATION

L'orientation de votre dossier vers l'un des services décrits précédemment vous revient généralement. Toutefois, pour vous aider dans le choix du service le plus adapté à votre situation, un responsable de secteur se rend à votre domicile pour évaluer vos besoins.



✓ Premiers contacts.

L'évaluation de vos besoins, réalisée lors d'une visite à domicile (ou par téléphone, si la visite n'a pu être organisée du fait d'une situation d'urgence), permet au responsable de secteur de déterminer avec vous un projet de plan d'aide individualisé, de s'assurer du bien fondé de votre demande et de vous orienter vers un service adapté le cas échéant.

Un devis gratuit des interventions confiées à notre service sera alors établi en double exemplaire.

Une fois le devis validé, nous vous soumettrons la signature d'un contrat de prestation ; les interventions d'aide à domicile pourront alors débuter.

✓ Déroulement de l'intervention.

Le responsable de secteur prend contact avec vous après le démarrage de l'intervention, afin de recueillir vos remarques et éventuellement d'adapter le cadre et le contenu de l'intervention individualisée qui est aménagé. Elle réajuste la prestation en fonction de vos besoins. Pour ce faire, elle est en charge de la coordination entre les intervenants.

Afin d'adapter notre intervention à l'évolution de votre situation, la responsable de secteur vous rencontre au moins une fois par an, analyse vos besoins, et identifie les moyens d'y répondre.

Elle peut aussi vous rencontrer dès que vous le souhaitez. Votre aide à domicile est également sensibilisée et formée à l'évaluation de la perte d'autonomie.

✓ Evaluation de la qualité.

Une fois par an, un questionnaire de satisfaction vous est soit adressé par courrier, soit un des bénévoles de l'association se rend à votre domicile, pour vous aider à le compléter. Les résultats de cette enquête permettent d'évaluer le niveau de satisfaction de nos usagers et d'améliorer constamment la qualité du service offert.

✓ Gestion des réclamations.

Notre service s'engage à enregistrer, analyser et répondre à toutes les réclamations exprimées, qu'elles soient verbales ou écrites.

- Toute réclamation est enregistrée dans le logiciel Métier « Apologic ».
- Toute réclamation est transmise à la Direction qui l'analyse avec le responsable de secteur.
- En cas de réclamation sans gravité, il lui apporte une résolution immédiate.
- En cas de réclamation grave, il vous demande un écrit, détaillant les motifs de la réclamation
- En cas de réclamation écrite, une réponse (écrite ou téléphonique) ou un entretien est organisé dans un délai maximum de 15 jours ouvrés, indiquant la réponse apportée, ou le cas échéant, les modalités et le délai de traitement de la réclamation.
- En cas de litige avec notre structure concernant le contenu du contrat de prestation ou son exécution et conformément aux articles du code de la

consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services qui n'a pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement déposée au service, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à la médiation.

- En contactant : l'Association Nationale des Médiateurs (A.N.M), soit par courrier en écrivant au [62 rue Tiquetonne 75002 PARIS](mailto:62_rue_Tiquetonne_75002_PARIS), soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.

En cas de non-satisfaction, de conflit, l'utilisateur peut faire appel à une personne qualifiée, désignée conjointement par l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental de l'Allier. Pour la période 2018/2021, il s'agit pour le secteur de MOULINS de **Madame Marie-Claude AVELIN**,

Pour tout besoin supplémentaire, des demandes peuvent être formulées auprès des responsables de secteur qui encadrent les aides à domicile.

Votre interlocuteur privilégié est Mme

Nature et traitement de l'information

- Les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 6 août 2004, loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés•.
- Il est depuis le 25 mai 2018 complété par **le règlement général sur la protection des données personnelles** (RGPD), qui s'impose à toute organisation amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel.
- La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par le RGPD.
- Les données médicales sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement ou service et sont protégées par le secret médical et les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les personnels sociaux ou soignants autres que ceux relevant du corps médical précité ainsi que le personnel administratif ou représentant des autorités habilitées en vertu de dispositions propres ;
- La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire

Les intervenants à domicile **sont salariés du service d'aide à domicile**, lequel est leur employeur direct. Les conditions de travail et de rémunération, les plannings sont déterminés par le service. Les usagers sont clients de la structure et payent une prestation de service.

Les intervenants à domicile sont équipés des équipements de protection individuels (E.P.I) face à la COVID-19 : masques chirurgicaux, blouses, gel hydro-alcoolique. Des sur blouses, charlottes et masques FFP2 sont mis en place en cas de risque d'infection.

Ce service peut être aménagé ponctuellement et/ou durablement (sortie d'hospitalisation) ; l'intervention peut être proposée 24h/24 et 7 jours/7.

✓ Dans le champ traditionnel du maintien à domicile, il permet la réalisation des actes suivants :

- aide aux actes essentiels: aux levers et aux couchers, aux repas, à la toilette, à l'habillage, aux soins d'hygiène et de confort, à la mobilité,
- entretien du cadre de vie et du linge,
- accompagnement aux activités sociales,
- transport accompagné,
- soutien aux aidants familiaux.

✓ Dans le domaine particulier de l'enfance, l'association propose aux familles un service de garde d'enfant(s) à domicile qui vise à :

- garder votre (vos) enfant(s), âgé de plus ou moins de 6 ans, dans son environnement familial, afin de respecter son rythme de vie et d'éviter les déplacements quotidiens,
- vous apporter un service personnalisé et adapté à votre emploi du temps, y compris sur des horaires atypiques (week end, soirée, tôt le matin, travail en postes...).

Ce service peut être intégralement ou partiellement financé par la C.A.F ou la M.S.A dans le cadre de la prestation de garde d'enfant(s) à domicile. Il fonctionne 7 jours/7 et 24 heures/24.

Nous accompagnons chaque type de public dans l'examen de la prise en charge totale ou partielle de l'intervention par les caisses de retraite concernées et autres organismes financeurs (Conseil Départemental, CARSAT, CPAM, mutuelles, C.A.F, M.S.A, etc.).

Ce service peut le cas échéant être organisé sans financement extérieur ; il sera alors intégralement à votre charge.

L'Association a pour objectif d'offrir une prestation de qualité pour toute personne qui souhaite rester chez elle dans les meilleures conditions possibles, grâce à l'intervention des professionnels du maintien à domicile.

Le service s'appuie sur le réseau de l'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services à Domicile (U.N.A), auquel il adhère et sur les préconisations de l'Agence Nationale d'Appui à la Performance (A.N.A.P) pour améliorer en permanence la qualité de ses interventions. L'intervention à votre domicile est en effet la spécificité de nos métiers.

Le personnel du service est qualifié, il bénéficie de formation continue et d'un encadrement professionnel de proximité. Il est recruté selon des critères liés à la motivation, à la technicité et aux capacités d'adaptation.

Les qualités de contact, d'écoute, de respect de la personne, de discrétion et les aptitudes à faire face aux situations d'urgence sont des éléments déterminants de la compétence de notre personnel.

Selon ses qualifications, l'intervenant à domicile est rattaché à l'une des trois catégories suivantes :

- ✓ L'agent à domicile : réalise les travaux courants d'entretien de la maison et assiste la personne dans les démarches administratives simples.
- ✓ L'employée à domicile : aide les personnes dans les actes et les activités essentiels de la vie quotidienne auprès de personnes ne pouvant plus assurer ces actes en totale autonomie ou rencontrant des difficultés passagères.
- ✓ L'auxiliaire de vie sociale : effectue un accompagnement social et un soutien auprès de publics fragiles, dans leur vie quotidienne et aide à faire (stimule, soulage, apprend à faire) et/ou fait à la place de la personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie courante (aide à la mobilité, toilette, prise de repas).

LE SERVICE PRESTATAIRE

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Aucune responsabilité employeur sur les salariés qui interviennent au domicile.	Le coût du service est relativement plus élevé qu'en emploi direct (service mandataire et/ou chèque emploi service).
Remplacement des intervenantes et continuité de service.	Peu de possibilité de choix des intervenantes.
Coordination et suivi des prises en charge.	
Fonctionne 7 jours/7 et 24 heures/24.	
Réduction fiscale de 50% du coût engagé dans la limite du plafond déterminé par l'administration fiscale.	
Toutes les démarches administratives sont prises en charge par l'association.	
En cas d'arrêt justifié, même momentané, par le bénéficiaire, les interventions programmées ne sont pas facturées.	

LES PRESTATIONS PROPOSEES

✓ **Le Référentiel socle départemental** (dispositif CARSAT Auvergne).

Pour garantir la **qualité et la sécurité** dans la réalisation des prestations à domicile, l'association applique ce référentiel et ses recommandations, qui s'imposent aux personnes accompagnées et aux salariés. Il est consultable sur le site de la Carsat : www.referentiel-aideadomicile.fr.

Quatre formes de prestations sont proposées par l'association.

✓ **L'entretien du cadre de vie.**

Définition du périmètre d'intervention des intervenants à domicile en cas de prise en charge financière (APA, Aide sociale, Caisses de retraite....) : « *est pris en charge le logement du lieu de vie habituel de la personne aidée. Ne sont pas prises en compte les pièces où vit un autre membre de la famille et qui ne bénéficie d'aucune prise en charge. Le garage, le grenier ou la cave ne sont pas considérés comme un lieu de vie habituel* ».

Les lieux communs d'un immeuble : le palier ou l'escalier quand son entretien incombe aux habitants en l'absence de concierge ou de société de nettoyage : l'intervenant à domicile peut intervenir dans le cadre de la prise en charge, à condition qu'un planning soit établi par écrit.

Il appartient au bénéficiaire de fournir le matériel nécessaire à l'entretien du logement, que ce soit les outils adaptés et en bon état de fonctionnement et l'ensemble des produits qu'il souhaite voir utiliser pour garantir la bonne réalisation des prestations. L'utilisateur doit notamment fournir un aspirateur et un balai-serpillère et/ou à frange (éviter les serpillères à main).

Pièces faisant partie de l'entretien du logement.

- ✓ Les sanitaires : sans exception.
- ✓ La cuisine, avec:
 - Nettoyage courant : évier, cuisinière, plan de travail.
 - Réfrigérateur : l'intervenant à domicile en profite pour surveiller la qualité des produits : dates de péremption, produits avariés. Si l'utilisateur ne donne pas son accord à cette vérification, l'intervenant à domicile se doit de le signaler sur le cahier de liaison ou sur le smartphone de télégestion.
 - Congélateur : nettoyage après dégivrage, surveillance de la qualité des produits.
 - Etagères : à l'intérieur des placards : ponctuellement. Cette intervention ne doit pas être une priorité.
 - Les vitres, les lustres et le carrelage mural : à une hauteur limitée à 3 marches (escabeau/marche pied). Pour les vitres extérieures, à condition que l'intervenant n'ait pas à se pencher à l'extérieur. **Dans tous les cas, la personne aidée devra fournir du matériel adéquat : escabeau, trépied, perche....**

Les grands nettoyages:(lessivage des murs, plafonds, décapage sols.).

Ils ne doivent pas être réalisés dans un cadre de prise en charge.

Pour l'entretien des sols, l'usage de la serpillère est proscrit ; fournir obligatoirement un aspirateur en état de marche+balai à franges avec seau adapté.

L'entretien du linge.

- Lavage, séchage, repassage, rangement dans les armoires,
- Couture : bouton, ourlet.

L'aide aux repas :

- Préparation et aide à la prise des repas (petits déjeuners, déjeuners, goûters, dîners).
- Respect des régimes alimentaires, de l'équilibre diététique.
- Cueillette dans le jardin des produits rentrant dans la composition des repas quotidiens.
- Conserves : à la condition que la personne aidée participe à leur confection afin de maintenir son autonomie.

Divers :

- Arroser les fleurs en pot ou en massif.
- Rentrer le bois de chauffage (dans la mesure d'un usage quotidien et en quantité raisonnable).
- Déneiger les accès à l'habitation.

✓ **L'accompagnement aux activités de la vie sociale et relationnelle.**

Les courses.

Quand cela est possible, il est préférable d'accompagner la personne aidée avec comme objectif le maintien de l'autonomie et du lien social. Si l'intervenant à domicile fait les courses seul : il est nécessaire d'encadrer le problème du règlement des achats au commerçant. L'intervenant à domicile consigne les achats sur le cahier de liaison (ou le cahier de consignes) ainsi que le justificatif de dépenses. **L'intervenante est autorisée à porter des courses et objets lourds, dans la limite d'un poids compris entre 10 et 15 kgs, poids à adapter à l'âge de l'intervenante et à la nature des charges à porter**

L'accompagnement aux activités extérieures.

L'intervenant à domicile peut vous accompagner à l'extérieur de votre domicile, pour des activités du type :

- rendez-vous extérieurs (médecin, coiffeur...),
- activités de loisirs (lecture de quotidiens...),
- participation à des jeux, avec pour objectif un travail de mémoire, une stimulation intellectuelle et un moment de plaisir.

L'association possède des véhicules de service pour faciliter ces transports, notamment un véhicule adapté aux transports de personnes à mobilité réduite (TPMR).

Soins et promenades d'animaux domestiques.

Les intervenants à domicile ne peuvent le réaliser seuls, la participation du bénéficiaire est en effet indispensable.

L'aide aux démarches administratives.

L'intervenant à domicile peut accompagner la personne aidée pour le montage de dossiers et remplir certains formulaires sous sa dictée. Il ne doit signer aucun document à la place de la personne aidée. Il peut jouer un rôle d'intermédiaire pour la personne aidée, mais sans la remplacer en actes.

Exclusions formelles d'intervention de l'intervenante à domicile :

- Toute démarche bancaire : retrait d'espèces, procuration.
- Aide à la déclaration d'impôts.

✓ **L'accompagnement dans les actes essentiels de la vie quotidienne.**

En l'absence de diplôme équivalent au Diplôme d'Etat d'Assistant Educatif et Social (D.E.A.E.S), ce type d'accompagnement nécessite outre des formations spécifiques, une réelle acceptation et implication des intervenants à domicile pour réaliser cette catégorie d'actes.

Les intervenants peuvent réaliser les fonctions suivantes :

L'aide à la mobilisation.

Aide au lever, au coucher, au transfert. La mobilisation des personnes appareillées est interdite aux intervenants à domicile (sonde, perfusion...).

L'aide à l'habillage et au déshabillage.

L'aide à la toilette.

L'intervenant à domicile accompagne la personne aidée lorsque cette fonction est assimilée à un acte de la vie quotidienne et n'a pas fait l'objet d'une prescription médicale. La personne aidée est actrice de sa toilette. L'intervenant à domicile peut intervenir sur une aide à la toilette au lavabo, au bain ou à la douche, avec comme objectifs : prévenir tout risque de chute, passer les ustensiles de toilette, laver les parties non accessibles pour la personne (dos, pieds,...).

Soins d'esthétique.

En complément d'une aide à la toilette, l'intervenant à domicile peut concourir au maintien de la coquetterie et de l'élégance de la personne aidée, en l'aidant au rasage, au maquillage ou à la coiffure.

La prise de médicaments :

Cet acte peut être réalisé par un intervenant à domicile lorsqu'il est dûment prescrit et que sa prise relève d'un acte de la vie courante, c'est-à-dire que la prise du médicament est laissée par le médecin prescripteur à l'initiative de la personne malade, capable d'accomplir seule ce geste, et qu'elle ne présente aucune difficulté particulière, ni ne nécessite d'apprentissage.

L'intervenant à domicile peut donc uniquement veiller et s'assurer de la prise de médicaments et alerter la personne en cas d'oubli. Toutefois, si le médicament nécessite de respecter un dosage très précis, il ne relève pas d'un intervenant à domicile.

- La nature du médicament : certains modes d'administration ne relèvent pas de la compétence d'un intervenant à domicile. Il s'agit notamment des médicaments administrés en injections ou en gouttes et en collyres,

- La préparation des médicaments : l'intervenant à domicile n'est pas autorisé à préparer les médicaments. Cet acte doit être réalisé par la personne aidée elle-même, la famille, ou une infirmière libérale.
- Automédication : les intervenants à domicile ne sont pas autorisés à distribuer des médicaments non prescrits et favoriser l'automédication de la personne aidée.

Divers : soins de ongles :

- Mains : à l'exception des personnes souffrant de diabète ou d'artérite, l'intervenant à domicile peut couper les ongles des mains aux usagers. Il est conseillé de limer les ongles et de ne pas les couper.
- Pieds : l'intervenant à domicile ne peut en aucun cas couper les ongles de pieds (acte assuré par un pédicure, pris en charge par la Caisse de Sécurité Sociale). Il peut toutefois donner un bain de pieds.

L'aide aux fonctions d'élimination :

- Change de protections d'une personne ne bénéficiant d'aucun soin préventif ou curatif : la mission de l'intervenant à domicile lui permet de changer les protections d'une personne aidée.
- Change de protections d'une personne présentant des escarres, ou pansement : l'intervenant à domicile peut changer ses protections, en complément de l'intervention d'un SSIAD ou d'une infirmière libérale.

La surveillance, l'aide et la stimulation de la personne aidée incombent à la mission de l'intervenant à domicile, pour des personnes dépendantes psychologiquement et physiquement.

Il relève du libre choix de la personne de prendre tout ou partie des prestations proposées.

✓ **Les animations collectives.**

Avec l'aide du Conseil Départemental de l'Allier et de la Caisse Nationale de Sécurité Autonomie (CNSA), l'association organise ponctuellement des animations collectives destinées à ses adhérents : sorties au cinéma, visites de musées, conférences...

Elles ont pour but de prévenir l'isolement des personnes que nous accompagnons et d'encourager le maintien des relations sociales, par le loisir.

L'AIDE A DOMICILE EN SERVICE MANDATAIRE

La personne aidée est juridiquement employeur de l'aide à domicile et de ce fait, dans l'obligation de respecter le Code du Travail et la convention collective du particulier employeur.

Le service mandataire de l'association est chargé de l'accompagner dans toutes les démarches administratives liées à cet emploi.

Ce service peut être aménagé ponctuellement et/ou durablement (sortie d'hospitalisation) ; l'intervention peut être proposée 24h/24 et 7 jours/7.

Il permet la réalisation des actes suivants:

- L'aide aux actes essentiels : repas, aide à la toilette et à l'habillage, aide à la mobilité,
- L'entretien du cadre de vie et du linge,
- L'accompagnement aux activités sociales,
- La garde d'enfants,
- La garde de jour et de nuit.

L'Association en qualité de «mandataire» effectue toutes les démarches administratives relatives à la gestion de votre dossier employeur :

- Recherche du personnel susceptible d'intervenir à votre domicile, selon vos critères préalablement définis.
- Rédige le contrat de travail selon les règles conventionnelles et établit la fiche de paie du salarié.
- Effectue les déclarations à l'URSSAF, demande l'exonération des cotisations patronales sous certaines conditions (critère d'âge et état de dépendance) et transmet le règlement des cotisations à l'URSSAF.
- Etablit la déclaration à la C.P.A.M en cas d'arrêt de travail de l'employé et vous accompagne pour le recrutement d'un remplaçant en cas d'absence de votre salarié.

Attention : si vous disposez de la capacité juridique et en fonction de votre statut, vous pourrez employer du personnel, quelle que soit votre situation et sans critère d'âge. Vous attesterez être en situation de devenir employeur.

En cas de protection juridique, votre représentant légal (tuteur, mandataire judiciaire) vous représentera ; son accord étant indispensable pour accéder au statut de particulier employeur.

LE SERVICE MANDATAIRE

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Aucune démarche administrative à faire, l'association s'occupe de tout.	Maintien du salaire en cas d'absence (hospitalisation de l'employeur...).
Le coût horaire est moins élevé que le service prestataire.	Contraintes des règles conventionnelles de fin de contrat ou de rupture (solde des congés, indemnité de licenciement, primes conventionnelles....)
Réduction fiscale de 50 % du coût engagé, dans la limite du plafond fixé par l'administration fiscale	En cas de besoin de remplacement du personnel (congés payés, arrêt de travail), le recrutement de personnels qualifiés n'est pas garanti et l'association n'est pas tenue de fournir du personnel (n'étant pas employeur).
<p>Exonération des charges patronales de sécurité sociale si vous remplissez l'une des conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - être âgé de plus de 70 ans - en invalidité de plus de 80 % - ou bénéficiaire de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) - ou de la prestation de compensation du handicap (P.C.H). 	La responsabilité employeur et notamment le risque prud'homal.
Possibilité de choisir le salarié.	

LES TARIFS AU 1^{ER} JANVIER 2021

Un devis est établi gratuitement pour vous permettre de prendre votre décision. L'association s'engage à ne proposer aucune offre abusive de services.

Service mandataire		Tarifs (mensuel et horaire)TTC
Gestion administrative de votre dossier employeur	Tarif par bulletin de salaire	4.67€/mois
Gestion administrative de votre dossier employeur	Gestion mensuelle de 1 heure jusqu'à 100 heures d'intervention.	Entre 2.75€ et 0.20€ de l'heure /mois (coût maximum de 150€ /mois)
Frais de mise en place du service		50€
Adhésion annuelle facultative		27€(ou 54€ si hors territoire)

A ces coûts de fonctionnement, se rajoutent le salaire horaire, les charges sociales et patronales et le cas échéant les frais de repas et de kilomètres dus au salarié.

Le paiement des prestations peut se faire par chèque bancaire, chèque postal, prélèvement, CESU préfinancés, ou bien en espèces.

ATTENTION : le paiement en espèces n'ouvre pas droit aux avantages fiscaux.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SERVICE PRESTATAIRE

Dispositions communes aux intervenants et aux usagers du service.

Ce règlement s'applique en complément du référentiel socle de l'aide à domicile dont nous sommes partenaires et signataires depuis 10/2019

L'intervention à domicile se déroule en 4 étapes décrites ci-après.

✓ Formalités administratives.

- Droits d'accès à vos données personnelles :

Nous sommes amenés à collecter, stocker et traiter les informations nécessaires à la gestion du service. Ces informations sont celles que vous nous fournissez : numéro de sécurité sociale, données de santé, habitudes de vie ayant une incidence sur le planning, condamnations, infractions et mesures de sûreté.

Vous jouissez d'un droit de communication et de rectification des informations détenues par l'association, conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 « informatique et libertés » et du RGPD.

- Le démarrage de l'intervention.

Après signature du devis, le responsable de secteur vous invite à signer un contrat de prestation qui précise les modalités et obligations réciproques liées à l'intervention.

Un document d'évaluation a été constitué dès nos premiers rendez-vous. Il a pour objectif de compiler toutes les informations utiles à notre intervention. A tout moment, vous pouvez demander sa consultation à notre siège administratif.

Une fiche mission, destinée au personnel d'intervention, sera alors constituée ; elle permet d'assurer une continuité d'intervention optimale, en particulier lors d'un remplacement de personnel en urgence.

✓ Mise en place d'un cahier de liaison et de coordination.

Cet outil est mis en place à votre domicile, dans le cas où plusieurs professionnels interviennent à votre service.

Il a pour objectif de favoriser la coordination et la communication entre les aidants professionnels, le bénéficiaire et sa famille.

Pour les bénéficiaires auprès desquels peu d'interventions sont réalisées, un cahier de consignes peut être mis en place.

✓ Déroulement et suivi des interventions à domicile.

Afin de pointer les horaires d'arrivée et de départ des intervenants à domicile, un système de télégestion, composé d'un smartphone et d'un badge nominatif, préalablement installé à votre domicile, nous permet de suivre le déroulement des interventions.

Les kilomètres que l'aide à domicile effectue dans le cadre de votre maintien à domicile (courses, visites...) sont aussi renseignés dans le smartphone (vous pouvez signer sur le téléphone les kilomètres effectués) et/ou portés sur la feuille de présence et soumis à votre signature.

Votre signature vaut approbation des heures d'intervention et des kilomètres effectués, qui vous seront ensuite facturés.

La facture de l'intervention vous est adressée, par courrier, chaque mois (ou au trimestre) par notre service administratif. Vous pouvez les régler par tous moyens à votre convenance : virement bancaire, chèque. Attention nous ne prenons pas les règlements par carte bancaire. **Le règlement en numéraire versé directement à l'aide à domicile est interdit.**

✓ Continuité de l'intervention.

En cas d'absence de l'aide à domicile, son remplacement est proposé dans les situations suivantes :

- ✓ L'absence est prévisible (congés payés, congé sans solde...) :
 - L'aide à domicile vous informe directement de son absence.
 - Le remplacement est systématiquement organisé si l'intervention est en rapport avec les actes essentiels de la vie (toilette, habillage, alimentation).
 - En concertation avec vous, le remplacement est examiné.
 - Notre service vous informe par téléphone, avec confirmation écrite (planning), du nom du ou des remplaçants, avec rappel du planning existant ou des modifications temporaires dues au remplacement.
- ✓ L'absence est non prévisible (absence pour maladie...) :
 - Notre service vous en informe.
 - Le remplacement est systématiquement proposé si l'intervention est en rapport avec les actes essentiels de la vie (toilette, habillage, alimentation) si vous êtes pris en charge dans le cadre de l'APA/PCH.
 - Sinon, le remplacement est soumis à votre accord ; vous avez en effet le choix entre le remplacement immédiat du titulaire ou le report des heures non effectuées (pour les usagers CARSAT uniquement).

RELATION AUX BENEFICIAIRES

L'association Dom'Services Plus a mis en place les conditions favorables permettant une analyse professionnelle des besoins de la personne aidée et elle considère l'utilisateur en capacité d'apprécier la nature de ses besoins. En conséquence, il ne s'agit pas d'une simple relation client fournisseur mais d'une réelle concertation entre les professionnels et les personnes aidées.

L'utilisateur ne peut se substituer à l'employeur. **Seule l'association exerce le lien de subordination à l'égard des salariés**, et à cet effet l'utilisateur n'est pas en mesure d'apprécier la compétence et le professionnalisme des salariés mobilisés dans le cadre de sa prise en charge.

L'ensemble des professionnels ne se substitue pas à l'entourage et à la famille. Les salariés doivent conserver une distanciation dans les relations avec les usagers et doivent s'en tenir au strict cadre professionnel en respectant les missions qui leurs sont imparties.

REGLES DE BONNE CONDUITE DES SALARIES

Les salariés de la structure doivent respecter un certain nombre de règles de bonne conduite, pour le bon fonctionnement du service, d'une part, et en raison du caractère particulier et personnel des missions confiées, d'autre part.

✓ Le devoir de réserve et la discrétion professionnelle.

Les relations qui se tissent entre l'utilisateur et l'aide à domicile impliquent un partage et une connaissance d'informations confidentielles : état de santé, relations familiales, éléments personnels... Chaque salarié s'engage, en signant son contrat de travail à « *préservé un rapport de confiance indispensable à la bonne conduite des interventions, il est essentiel que ces informations restent confidentielles et ne soient pas diffusées à des personnes extérieures* ».

✓ Le devoir de probité.

Conformément à l'article 8 du Titre IV de la Convention Collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile du 21 mai 2010, chaque salarié de l'association est conscient et informé, par la signature de son contrat de travail « *qu'il s'expose à des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement s'il reçoit des usagers, directement ou par personne interposée, une délégation de pouvoir, procuration ou mandat sur les avoirs, dons manuels ou droits, un dépôt de fonds, des bijoux ou valeurs* ».

✓ Le devoir de représentation.

Les salariés sont les garants de l'image du service pour lequel ils travaillent, qu'ils soient :

- Sur leur lieu de travail (au bureau et chez les personnes aidées)
- En réunion,
- En formation,
- A l'extérieur...

Cela implique un comportement et une attitude adaptée : discrétion, politesse, amabilité, vocabulaire, tenue, hygiène.

LES OBLIGATIONS DES BENEFICIAIRES

A l'égard du service

- Respecter les termes du contrat de prestation.
- Etre à jour du règlement de votre assurance habitation et responsabilité civile.
- Fournir le matériel nécessaire à l'exécution des interventions, que ce soient les produits et le matériel d'entretien ménager mais aussi les aides techniques nécessaires aux aides plus techniques : lit médicalisé pour les transferts et les aides à la toilette réalisées au lit, lève personne...
- Signaler à l'association toute absence prévisible (rendez vous médicaux, départ dans la famille...) dans un délai d'au moins 48 heures
- Toute absence non signalée entraîne la facturation des heures prévues ce jour-là au tarif plein en vigueur. Il est également préférable de préciser à l'Association dès que possible la date de retour afin de prévoir les

interventions. Une absence non signalée provoque l'inquiétude du service, qui peut faire appel aux pompiers...

- Pour les usagers qui n'ont pas de système de télégestion : signer à l'issue de chaque intervention et après vérification des heures d'arrivée et de départ, les fiches de présence permettant ainsi l'établissement des salaires et des factures.
- Pour les usagers équipés du système de télégestion : laisser à l'intervenante l'accès au badge de télégestion qui a été installé à votre domicile, voire lui indiquer où il se trouve (pour les remplaçantes).
- Ce badge est propriété de l'association ; il devra nous être restitué en cas de résiliation du service, de départ, ou de tout autre motif qui mettra fin à nos interventions. En l'absence de restitution du badge, mais aussi en cas de perte et/ou de dégradation compromettant son bon fonctionnement du fait de l'utilisateur, celui-ci sera facturé à l'utilisateur (valeur d'achat : 1.80€ TTC au 1/04/2014).
- Formuler les demandes pour tout besoin supplémentaire auprès de la responsable de secteur qui encadre les intervenants à domicile.
- Autoriser le service à contacter l'intervenant au domicile du bénéficiaire pour régler certains problèmes urgents.
- Régler les frais kilométriques occasionnés pour vos déplacements (courses, rendez-vous médicaux...). Ils vous seront facturés sur la base du tarif en vigueur ; le détail apparaîtra sur votre facture.
- Devenir membre bénéficiaire. Vous nous avez confié votre prise en charge, dans le cadre de votre maintien à domicile et nous vous en remercions. Par ce choix et conformément à la décision prise par l'Assemblée Générale le 20 mai 2010, vous pouvez devenir membre bénéficiaire de notre Association. Ainsi, une cotisation annuelle vous sera demandée en début d'année, d'un montant de :
 - 27€, si vous êtes domicilié sur le territoire d'intervention de l'Association,
 - 54€ si vous êtes domicilié sur une commune hors de notre territoire.
- Le montant de la cotisation annuelle sera revu annuellement en Assemblée Générale, à laquelle vous serez invité en qualité de membre bénéficiaire.

A l'égard de l'intervenant à domicile.

Pour le bon déroulement des interventions, sont à mettre à disposition :

- Essuie-mains, gants de ménage, savons....
- Le matériel adapté et non défectueux (aspirateur, fer à repasser...),
- Les produits nécessaires à l'entretien du logement.

Les animaux domestiques ne doivent pas entraver le bon déroulement de l'intervention et présenter un risque pour les professionnels.

VOUS NE DEVEZ PAS	VOUS DEVEZ
Lui confier en dépôt de l'argent, des valeurs ou objets quelconques	Adopter un comportement civil à l'égard des personnels.
Lui verser de rémunération, de gratification ou de cadeau en nature.	Respecter les règles élémentaires d'hygiène et de sécurité des intervenants. Porter un masque chirurgical en leur présence
Lui donner de procuration ou lui demander d'effectuer toutes opérations bancaires.	En cas de participation financière de l'APA ou de votre caisse de retraite, l'intervention de l'aide à domicile est réservée à vos besoins personnels. L'intervenant n'est pas autorisé à intervenir au bénéfice de tiers (famille, voisin, ami).
La désigner légataire, ce qui est contraire à l'éthique de l'emploi	

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SERVICE MANDATAIRE

L'association Dom'Services Plus vous propose de vous assister dans vos fonctions d'employeur dans le cadre d'un contrat de mandat. Elle peut effectuer pour vous certaines démarches, détaillées dans le livret d'accueil et le contrat de mandat, notamment la recherche et la sélection de candidats et certaines démarches administratives.

Toutefois, vous serez l'employeur du salarié qui interviendra à votre domicile.

L'employeur possède trois pouvoirs qu'il ne peut mandater :

- ✓ Le pouvoir de direction :
 - donner des instructions, des ordres,
 - fixer les horaires de travail,
 - veiller à la prise des congés payés,
 - informer le salarié sur ses droits à la formation (DIF,....)
 - respecter les obligations en matière de santé au travail et de surveillance médicale (examen médical d'embauche ;visite médicale périodique obligatoire ;visite médicale de reprise du travail)
 - fournir le matériel nécessaire à l'accomplissement des tâches confiées au salarié,
 - payer le salaire et les charges sociales afférents.
- ✓ Le pouvoir de contrôle :
S'assurer de la réalité et de la qualité du travail demandé au salarié.
- ✓ Le pouvoir de sanction.

En cas de manquement du salarié dans l'exécution du contrat de travail.

Ce pouvoir de sanction s'exerce dans le respect du Code du Travail et de la Convention Collective Nationale du 24 novembre 1999 « Salariés du particulier employeur ». Ces sanctions sont graduées, de l'avertissement jusqu'au licenciement pour faute et sont soumises à un formalisme particulier.

L'employeur est le seul à pouvoir exercer ces pouvoirs dans le respect des lois en vigueur, notamment le code du travail et la convention collective nationale du particulier employeur.

Après la période d'essai, le personnel embauché ne peut être licencié que pour une cause réelle et sérieuse, notamment : entrée en établissement de l'employeur, dégradation de la situation financière, évolution des besoins de l'employeur qui exige un cadre organisé, faute du salarié(e).

L'association Dom'Services Plus pourra vous fournir des conseils utiles et certains modèles de documents mais ne se substituera en aucun cas à vous dans l'exercice de ces pouvoirs.

Une évaluation des besoins réalisée au domicile du demandeur déterminera :

- la possibilité de mise en place du contrat de mandat,
- l'étendue du contrat de mandat.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

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.

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.

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.

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. 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.

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

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.

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.

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.

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. **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.

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.

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.

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.



**Vivre chez soi
Confortablement, en sécurité et entouré,
c'est possible !**

Avec Dom'Services Plus, Association de
Services à la Personne.

Notre force : 40 ans d'expérience.

Nos services sont personnalisés, destinés à
l'ensemble de la population de notre territoire :
de l'aide à la personne, à l'entretien ménager,
à la petite enfance (garde d'enfants), aux
transports accompagnés et à la fin de vie.

Nos équipes de professionnels assurent des
interventions de qualité, 24h/24 et 7 jours/7,
adaptables et respectueuses de vos choix.

**Notre priorité: répondre dans les meilleurs
délais à l'ensemble des besoins liés à
l'aide à domicile sur notre territoire.**