



LIVRET D'ACCUEIL PRATIQUE DES USAGERS BIEN VIVRE A DOMICILE

A conserver toujours avec vous

**Renseignements au
Agence de Pantin : 06 58 80 02 76
Les Diamants BUILDING B 41, rue Délizy
93500 PATIN**



Ce livret est également en ligne sur le site internet **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE**



Table de matières

Chapitre I: Présentation de notre structure	3
1. Historique	3
2. Administration	3
3. Localisation de notre bureau	3
1. Localisation	3
2. Nos contacts	3
4. L'organigramme de COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE	4
Chapitre II: Notre Offre des services	5
1. Les horaires d'ouverture	5
1. Accueil téléphonique	5
2. Horaires et jours du Service d'intervention	5
3. Permanence ou astreinte	5
4. Fermeture annuelle	5
2. Les activités relevant de notre domaine de compétence	6
3. Notre gestion individualisée des demandes	6
4. Les modalités d'intervention	8
Chapitre III: Le Règlement de fonctionnement	11
1. Garantie des droits et libertés individuels des personnes aidées	11
2. Garantie de la continuité des services	11
3. Les Garanties aux bénéficiaires	12
Chapitre IV: Le règlement Intérieur	13
1. Les mesures d'hygiène et de sécurité	13
1) Hygiène	13
2) Sécurité	13
2. Prévention des accidents de travail et maladie professionnelles	14
3. Discipline	14
4. Le droit des bénéficiaires	15
5. Le personnel intervenant	15
6. Maltraitance	16
7. Le contrôle de qualité	16
Chapitre V: Charte des Droits et Libertés de la Personne Aidée	17
1. L'engagement de l'intervenant	20
2. Engagement de la personne aidée	20
Chapitre VI: Les annexes	22
1. Procédure d'appels d'urgence	22
2. Les aides sociales et leurs financeurs	23



Chapitre I: Présentation de notre structure

1. Historique

L'association **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE** a été créée le 03 juillet 2015. En août 2015, elle a obtenu la déclaration SAP n°812797256 par le Préfet de Seine Saint Denis. Sa zone d'intervention comprend le département de la Seine Saint Denis (93), Paris (75) et les Hauts de Seine (92). Elle fonctionne sur l'esprit de la solidarité et de la responsabilité sociale envers tous ses adhérents: personnes en situation d'handicap, personnes âgées et/ou malades. L'association veille à ce que ces administrateurs, les cadres intermédiaires et son personnel intervenant à domicile ne perdent de vue ces valeurs dont est inspirée sa vision stratégique d'action... Agissant ainsi, **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE** démontre qu'elle est, avant tout, une association ancrée dans le champ de l'économie sociale et solidaire, elle n'est pas guidée par la recherche d'ulcure.

2. Administration

Elle est dirigée par un conseil d'administration composé des membres fondateurs de l'association. Ils assurent sa gestion morale et veillent à la régularité et à la légalité de son fonctionnement général. Le CA, présidé par Madame Félicité Gnamendome, est composé de membres bénévoles. Pour raison de meilleure accessibilité, le siège social se trouve : Les Diamants Building B - 41, rue Delizy 93500 PANTIN, dans un local adéquat.

Madame Félicité Gnamendome, assure, sous le contrôle du CA, la gestion administrative, commerciale, sociale et comptable de l'association. Le secrétariat est tenu par une employée qualifiée pour ce poste. Elle assure la coordination des interventions et des intervenants auprès des bénéficiaires. Elle est placée sous l'autorité Madame Félicité Gnamendome. Une autre employée, responsable de secteur, travaille en étroite collaboration avec la secrétaire. L'effectif de l'association est en ce moment fluctuant au gré de la conjoncture. Ils sont tous titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée.

3. Localisation de notre bureau et contact

Localisation: Les Diamants Building B - 41, rue Delizy 93500 PANTIN;
Nos contacts: 06 99 94 20 39 **Adresse e-mail:** contact@compagnonsdevie.org

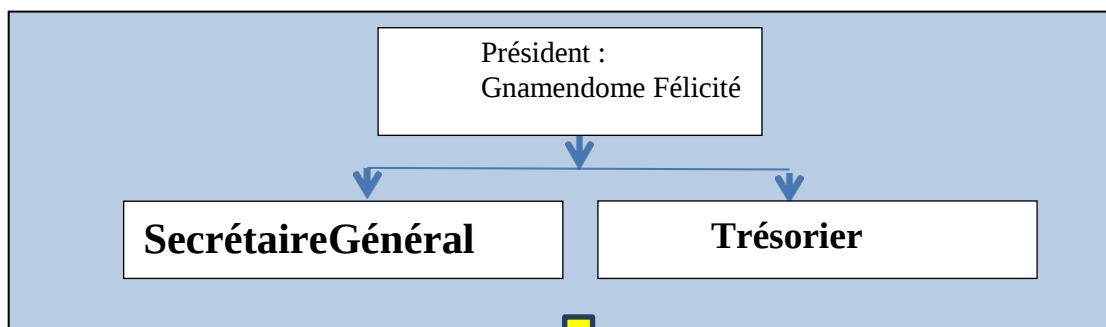


Déclaration SAP n°:812797256
E-mail: contact@compagnonsdevie.org

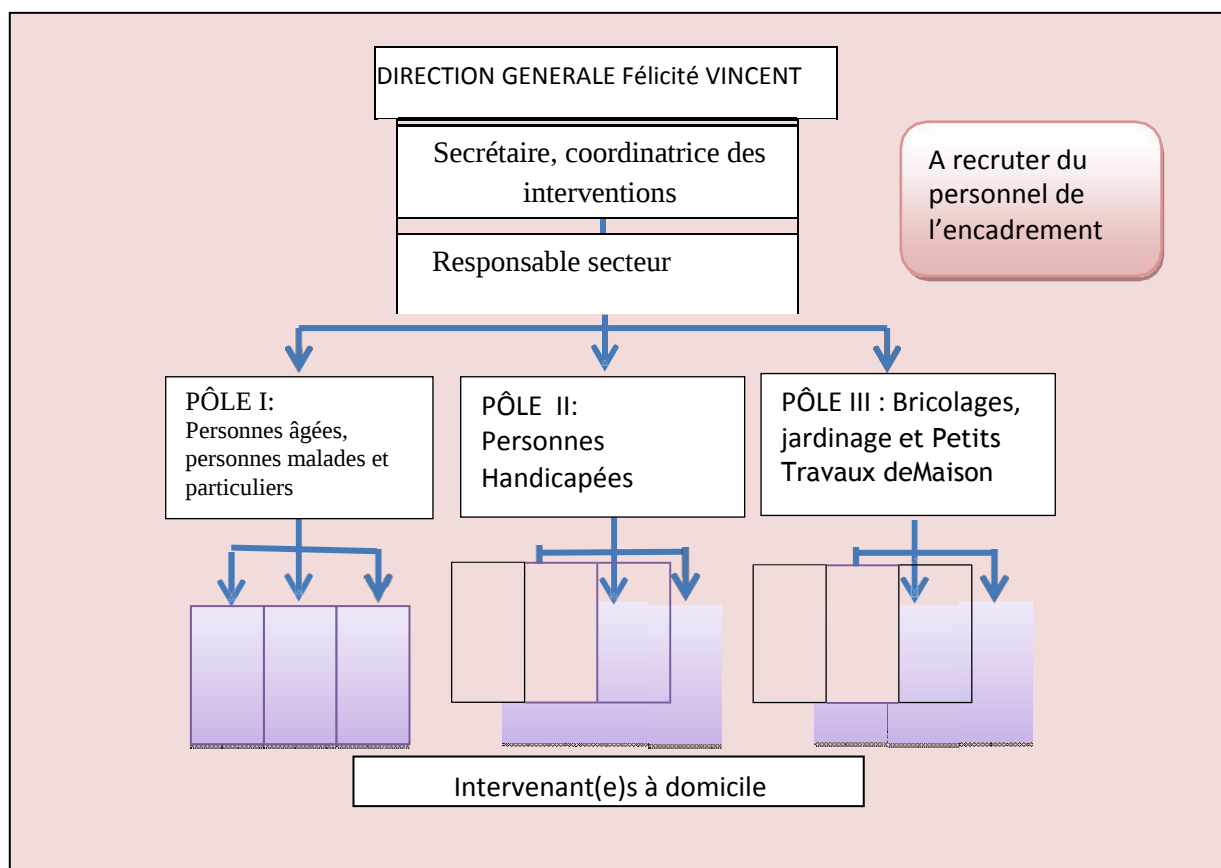


4. L'organigramme de COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE

Gestion morale : le Bureau et CA



Gestion économique et financière





Chapitre II: Notre Offre deservices

1 Les horairesd'ouverture

L'équipe de **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE** est à votre disposition:

Du Lundi au Vendredi

De 9 heures à 12 heures et de 13 heures 30 à 17 heures 30

Le week-end une ligne d'astreinte le fil **ROUGE**: 06 99 94 20 39

Courriel: contact@compagnonsdevie.org

1. Accueiltéléphonique

Un accueil téléphonique personnalisé est assuré, soit 7 j/7 et 24h/24. Tous nos numéros de téléphone sont donc communiqués aux bénéficiaires et aux acteurs sociaux de l'administration locale et départementale par le biais des documents qui émanent de nous (courriers, prospectus, devis, contrats etfactures...)

2. Horaires et jours du Serviced'intervention

(Nous intervenons à partir de 2 heuresminimum)

La continuité des interventions est assurée, 7j/7 de 7 h30 à 21 h. Nous allons au- delà si nous avons une intervention de garde malade 24 h/24h.

3. Permanence ou astreinte:

Pendant les heures de fermeture (pauses déjeuner, samedis après-midi, dimanche et férié), elle se fait sous le forme suivante: téléphone portable (06 99 94 20 39) ouvert à toutmoment

4. Fermetureannuelle

L'association n'a pas de fermetureannuelle.

L'association **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE**, située à Sartrouville et couvre l'ensemble des communes du département de Seine Saint Denis (93), de Paris (75) du Haut des Seine (92) intervient principalement (dans le cadre des services à la personne) pour divers travaux aux domiciles, entretien du domicile, jardinage et bricolage, dépannage informatique, aide aux personnes handicapées et aux personnesâgées, garde malade 24h24 et 7j/7.



2 Les activités relevant de notre domaine de compétence

Nos activités intéressent toute personne ou toute famille qui, du faite de son âge, de son état de santé, de son handicap ou de toute autre cause, ont besoin de se faire aider dans les actes de la vie quotidienne par une tierce personne de façon permanente ou ponctuelle.

COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE propose aux bénéficiaires, en prestataire, les services suivants:

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Petits travaux de jardinage.
- Préparation de repas aux domiciles, y compris le temps passé aux commissions
- Assistance aux personnes âgées de 60 ans et plus.
- Assistance aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception des actes de soins relevant d'actes médicaux.
- Garde malade à l'exclusion des soins.
- Prestation de conduite d'un véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives.
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)
- Assistance administrative à domicile

Descriptif du personnel intervenant aux domiciles

Personnel Intervenant	Tâches respectives	Qualifications
Auxiliaire de vie sociale	Cet emploi s'exerce auprès de familles, de personnes dites " fragilisées" ou " sensibles" comme les jeunes enfants, les personnes malades, handicapées, les personnes âgées, soit ponctuellement, soit régulièrement. L'aide à domicile effectue les différents services attendus par les personnes auprès desquelles il (elle) intervient pour concourir à leur maintien à domicile et leur faciliter la vie quotidienne. Ces services peuvent être de diverses natures : ✓ Réalisation de leurs tâches domestiques (entretien du logement, du linge, courses, préparation des repas), ✓ Assistance pour les actes qui les concernent personnellement (leur hygiène corporelle, leur alimentation, leurs	Niveau V CAP assistant (e) Technique en milieu familial et collectif BEP carriers sanitaires et sociaux BEPA optio Services, spécialité Services aux personnes Niveau IV Bac professionnel Services de proximité et vie locale Niveau V DEAVS : Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale DEAF : Diplôme d'Etat d'assistant Familial



	déplacements), ✓ Prise en charge de leurs jeunes enfants <u>AIDE À LA VIE QUOTIDIENNE</u> Aide à la toilette et aux changes, à l'habillage et au déshabillage, aide aux déplacements et à la mobilisation, notamment lors du lever et du coucher aide à la prise des repas aide à la réalisation des courses ou démarches administratives <u>TACHES DOMESTIQUES</u> Entretien du logement Entretien du linge : lavage, repassage, rangement preparation des repas <u>Garde des enfants jeunes</u> Prise en charge de tous les aspects matériels: lever, coucher, toilette, change, habillage, confection et prise des repas réalisation d'activités de socialisation et d'accompagnement aux apprentissages adaptées à l'âge et aux besoins des enfants gardés : jeux, promenades, devoirs, lectures etc...	Auxiliaire Gérontologie Qualifications
Aide à Domicile	Fonctions d'organisation (rôle d'aide à la vie quotidienne) : • Entretien de l'habitat et de l'environnement de la personne (ménage, lessive, vitres, repassage, couture...). • Alimentation : courses, préparation et aide à la prise de repas. • Accompagnement : aide aux sorties, à la marche, aide au lever ou au coucher (le cas échéant, sous contrôle de soignants). • Hygiène et confort corporel à l'exclusion des soins : aide à la toilette, aide à l'habillement, réfection du lit, entretien du bassin, urinal... L'aide à domicile n'est pas habilitée à effectuer des tâches lourdes telles que lessivages, peinture, jardinage...	Titres employé familial polyvalent CQP assistant de Vie CQP Garde d'enfants CQP Assistant maternel



L'association intervient en prestataire de services. Bien que cette possibilité lui soit donnée.

Quelle que soit la formule retenue, les services qui vous sont rendus par nos intervenants sont identiques. Votre satisfaction demeure notre préoccupation au quotidien.

3 Notre gestion individualisée des demandes

Lorsque nous recevons votre demande, nous nous préoccupons de bien la cerner et de la comprendre afin de personnaliser notre offre de prestations. Pour se faire, une évaluation de vos besoins s'impose à travers les modalités suivantes:

Nous effectuons une visite d'évaluation à domicile avant toute prise en charge pour apprécier avec vous (bénéficiaire) ou avec votre représentant:

- Le degré d'autonomie (plan d'aide élaboré par une équipe spécialisée)
- L'état du domicile
- Le milieu social et culturel du bénéficiaire
- Vos exigences et souhaits
- Le temps, les moyens et les compétences qu'on doit mobiliser à votre service
- Le coût et les démarches de son potentiel financement.

D'où la nécessité d'élaborer des fiches:

Une fiche de proposition individualisée d'intervention (P2I): qui mentionnera toutes les informations relatives à votre demande et à votre état, ainsi que celles relatives à d'autres intervenants sur le même sujet. Après l'évaluation de votre demande à votre domicile, un devis gratuit détaillé est émis. Ce devis reprend les éléments définis (durée, fréquence, prix, nature de la prestation). L'acceptation du devis entraîne la signature du Contrat. Ce préalable est indispensable à toute intervention, à l'exception de cas d'urgences avérés. La P2I est signée par les deux parties et remise au bénéficiaire en même temps que le contrat et le livret d'accueil.

c) Coopération et de travail en réseau avec les acteurs et les autres intervenants du secteur.

Dès l'accord des parties matérialisé par le contrat, nous procédons à la planification de l'intervention. Un intervenant vous est affecté. Afin de l'identifier, celui-ci dispose d'une carte personnalisée de l'Association mentionnant son identité avec sa photo. L'intervenant est informé de vos besoins (fiche de mission et P2I). Pour les adhérents les plus vulnérables où les intervenants travaillent en équipe, un cahier de liaison est mis systématiquement en place afin de coordonner au mieux les interventions.

Pour sécuriser, comprendre et mieux répondre à vos attentes, nous coordonnons nos



actions et travaillons en étroite collaboration avec les responsables de l'action sociale du Conseil Départemental, les CCAS (municipaux), les Clic, les services de soins infirmiers à domicile et les réseaux des professionnels libéraux du secteur sanitaire (réseaux de soins palliatifs par exemple).

Nous vous proposons une grille tarifaire détaillée et sans équivoque pour vous permettre d'apprécier nettement le coût de vos engagements.

Une procédure de rétractation est remise en même temps que votre contrat. Ce document vous permettra de vous désengager dans un délai de quatorze jours (14 jours) qui suivent la date de la signature (selon la loi Européenne transposée en France dans la loi Hamon du 17 mars 2014).

Pour garantir la transparence et la bonne lisibilité de notre offre et des coûts, nous sommes tenus:

- De faire des devis gratuits aux bénéficiaires qui en font la demande et systématiques pour toute demande à partir de 100 euros.
- De leur délivrer des factures détaillées (mentionnant les prestations facturées et les moyens de paiement).
- De vous donner une information sociale et fiscale destinée à vous renseigner sur les avantages auxquels vous pouvez prétendre en la matière relativement au coût des prestations dont vous vous serez acquittés auprès de nous.
- D'informer impérativement les bénéficiaires de leur droit de rétraction (possibilité pour eux de revenir sur leur décision dans un délai de quatorze jours) dans tous les contrats. Un bordereau de rétraction est annexé à cet effet au contrat. (voir le document en annexe).



4 Les modalités d'intervention

1. Définir votre besoin

- prise de contact à votre convenance ;
- qualification de votre besoin de services prestation, planning, fréquence ;
- définition du profil d'intervenant recherché ;
- Sélection de l'intervenant parmi nos salariés.

2. Signature du contrat

- réalisation du contrat de prestations souhaitées planning, tâches à réaliser, tarifs, mode de règlement ;
- validation du contrat en rapport à votre demande ;
- Contrat modulable.

3. Présentation de l'intervenant

- rendez-vous de présentation de l'intervenant à votre domicile ;
- explications précises des habitudes du domicile et de vos priorités ;
- Prise de contact avec votre intervenant régulier et attitré.

4. Intervention

- suivi qualité des interventions à votre domicile ;
- Ajustement des prestations si nécessaire.

Nous garantissons la continuité de nos interventions 7j/7 et 24h24, y compris les jours fériés. Les conditions générales de remplacement sont mentionnées dans tous les contrats que nous signons avec les bénéficiaires. Le cas échéant, un remplacement est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant habituel. A cet effet, nous informons le bénéficiaire de l'identité du remplaçant, de sa mission et de sa qualification. Pour se faire, une feuille de mission est remise au remplaçant qui devra la présenter au bénéficiaire dès son arrivée sur le lieu de travail. Elle comporte:

- le nom, l'adresse et le n° de téléphone du bénéficiaire
- le nom, l'adresse et le n° de téléphone de l'intervenant ainsi que sa qualité
- le détail des tâches à accomplir
- les jours et horaires d'intervention

Nos intervenants sont équipés de badges, de cartes professionnelles et sous peu de blouses de travail pour qu'ils soient aisément identifiables à « **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE** ».



En cas de modification du programme d'intervention en cours, nous vous en informons.

Le suivi des prestations est assuré par une personne au sein de l'association. Son nom et son contact sont mentionnés sur tous les documents qui vous seront remis.

Pour sécuriser, comprendre et mieux répondre à vos attentes, nous coordonnons nos actions et travaillons en étroite collaboration avec les responsables de l'action sociale du Conseil Départemental, les CCAS (municipaux), les Clic, les services de soins infirmiers à domicile et les réseaux des professionnels libéraux du secteur sanitaire (réseaux de soins palliatifs par exemple). Dans le cadre du suivi des interventions, nous réalisons régulièrement des bilans soit téléphonique (à 7 jours et/ou à un mois) ou à domicile en adaptant ces démarches à votre situation et à vos disponibilités ou à celles de votre famille. Annuellement, un bilan est réalisé à votre domicile afin de faire le point sur la qualité des prestations et pour réajuster vos besoins si nécessaire.

Une facturation claire.

L'intervenant dispose d'un pointage sur feuille de présence que le bénéficiaire vérifie et signe à la fin de chaque vacation. Cet outil personnalise le relevé d'heures pour chaque client.

La facture, établie sur la base du relevé d'heures d'intervention, vous est envoyée mensuellement. Elle tient compte des éléments de votre contrat.

5 La tarification (Demande de devis gratuit) Tarif Horaire

	Coût /H moyen	Majoration
Personnes âgées moins de 70 ans et plus de 70ans	21,99€ TTC	+ 25% Dimanche /Fériés + 100 % les 1 ^{er} janvier, mai et 25 décembre
Personnes Handicapé	21.99 € TTC	

Tarif moyen/prestation

Entretien de la maison et travaux ménagers	23,99€ TTC
Petits travaux de jardinage	45,95€ TTC
Prestation de petit bricolage dites « Hommes Toutes Mains »	45,95€ TTC
- prix unitaire de la prestation	



Préparation des repas à domicile (y compris le temps passé aux commissions)	23,99€ TTC
Assistance aux personnes âgées de 60 ans et plus, ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux.	21,99€ TTC
Assistance aux personnes handicapées	21,99€ TTC
Garde malade à l'exclusion des soins	21,99€ TTC
Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile	52,95€ TTC

Cotisation annuelle de 65 € sauf pour les bénéficiaires de l'APA et la PCH

Avec **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE**, vous ne payerez pas des:

- frais de constitution de dossier
- frais de mise à disposition
- frais de fermeture de dossier

Modalité de règlement:

Tarifs horaires TTC en fonction du type d'intervention, de la localité et du type de planning (ex : intervention semaine, week-end, etc.) Facturation mensuelle fin de mois en fonction des heures réalisées durant le mois. S'il y a modification de prix, les bénéficiaires en seront informés un mois avant leur entrée en vigueur.

- chèque bancaire ;
- prélèvement automatique ;
- virement ;
- CESU préfinancé (Chèque Emploi Services Universel préfinancé). Avantages fiscaux Possibilité de déduire 50% des sommes facturées de vos impôts sur le revenu dans la limite des plafonds autorisés. Attestation fiscale annuelle pour justifier de la déduction d'impôts Aide financière possible APA, PCH, mutuelles, CESU préfinancé par entreprises, comité d'entreprise, etc.

Chapitre III : Le Règlement de fonctionnement

Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L 311-7 du Code de l'action sociale et des familles.

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



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

1. Garantie des droits et libertés individuels des personnes aidées

Toute personne aidée a droit à la confidentialité des informations le concernant. Les salariés de l'association sont tenus au secret professionnel. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées et les événements survenus au domicile, sauf nécessités liées à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

2. Garantie de la continuité des services

Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé par l'association à la personne aidée dans les plus brefs délais.

L'association s'engage à mettre tout en œuvre immédiatement et en fonction des disponibilités des différents intervenants et des horaires du poste afin de trouver un remplaçant dans les meilleurs délais. Une modification de la plage horaire pourra cependant être proposée lorsque cela ne nuit pas à la qualité du service.

En cas, d'hospitalisation, de séjour en maison de repos ou pour toutes autres absences, la personne aidée s'engage à informer l'association dans les meilleurs délais et un mois pour convenance personnelle. Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due, sauf circonstances exceptionnelles (notamment hospitalisation non prévue).

La personne aidée devra par ailleurs prévenir l'association 48 heures avant son retour à domicile (au minimum une semaine pour convenance personnelle) et ceci dans le but de rétablir les prestations dans les meilleures conditions.

L'association s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence de ce dernier consécutive notamment aux congés payés ou à la maladie.

3. Les Garanties aux bénéficiaires:

- L'association est le référent privilégié entre le bénéficiaire et/ou sa famille et l'intervenant afin d'établir et de respecter une relation triangulaire (cf Charte Déontologique en annexe).
- Le remplacement de votre intervenant est effectué dans les meilleurs délais en fonction de



vos cas (adhérent vulnérable ou pas), des disponibilités des différents intervenants ainsi que des horaires du poste. Une modification de la plage horaire et du jour d'intervention pourra être proposée si cela ne nuit pas à la qualité de la prestation.

- Afin de couvrir tous les dégâts occasionnés dans le cadre du travail à domicile, l'association est assurée en responsabilité civile (auprès de l'assureur de la MAIF).
- Les données concernant la personne font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 août 2004 modifiée relative à l'Informatique et aux Libertés.
- Les données sont protégées par le secret médical, les autres données sont protégées par le secret professionnel auxquels sont tenus l'ensemble du personnel de l'association (intervenants à domicile et personnel administratif).
- La personne aidée peut exercer son droit d'accès et de rectification auprès du directeur ou du représentant de l'association.
- La communication des documents et données s'effectue dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne.
- En cas de litige non résolu directement avec l'association, vous avez la possibilité de recourir à une personne qualifiée (article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles) dont les coordonnées vous seront transmises par le service social du Conseil Départemental
- Maltraitance des personnes âgées ou des adultes handicapés : 39.77 (coût d'un appel local)

Chapitre IV: Le règlement Intérieur

*Le présent règlement intérieur est annexé au livret d'accueil de **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE** qui est remis à chaque intervenant à domicile. Il est également affiché dans les locaux. Il est révisable en cas de nécessité par la Direction.*

1 Les mesures d'hygiène et de sécurité

1) Hygiène

Le bénéficiaire met à la disposition de l'intervenant les produits ménagers nécessaires à l'entretien du domicile: produits pour les sols, la cuisine, les WC (dont produit désinfectant) aspirateur et/ou balai, chiffons et éponges, seau, serpillière, gants.

Produits pour l'aide à la toilette: gants à usage unique, serviettes, savons, shampoing, crèmes et les produits habituels à la personne aidée. Changes en cas d'incontinence. Il a par ailleurs obligation de signaler toute maladie constatée par le corps médical, afin que



l'intervenant puisse se protéger et prendre les mesures nécessaires, le cas échéant. Pour le personnel de l'association **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE**.

L'auxiliaire de vie veille à effectuer tous les gestes professionnels en respectant les consignes d'ergonomie qui lui sont transmises lors de la signature de son contrat de travail.

Il est impératif de se laver systématiquement les mains: en arrivant et en quittant le logement du bénéficiaire, en interrompant une tâche pour passer à une autre (par exemple de l'entretien des sols à celui des WC, de la toilette au changement des draps, etc.). Doit porter des vêtements soignés, avoir ses mains et ongles propres et ses cheveux attachés.

1) Sécurité

Le bénéficiaire doit signaler à l'intervenant:

Tout objet dangereux pour son intégrité physique (par exemple: sommiers coupants, sols glissants, eau dont la température est difficile à réguler, etc.).

Pour le personnel de l'association **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE**:

Il est interdit de consommer toute boisson alcoolisée

Il est interdit de se rendre sur son lieu de travail en état d'ébriété ou sous l'emprise de la drogue. Il est interdit de fumer sur son lieu de travail.

Il est interdit d'utiliser à des fins personnelles tout matériel confié dans le cadre de son travail (exemple: usage du téléphone).

Il est impératif d'avoir sur soi la carte des numéros d'urgence fournis par l'association **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE**

2 Prévention des accidents de travail et maladie professionnelles:

La prévention des risques d'accidents et de maladies professionnelles est impérative. Elle exige, en particulier de chacun un respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité.

3 Discipline

Tout salarié doit se conformer au protocole d'intervention de l'association **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE** ainsi qu'aux consignes et prescriptions diffusées par écrits (compte rendu, notes de service...). Donneront lieu à des sanctions, tout acte de nature à troubler le bon ordre, la discipline voire à porter atteinte à l'image de l'association **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE** à savoir:



- a) Tenir des propos désobligeants envers les bénéficiaires
- b) Emporter sans autorisation écrite tout objet, marchandise, matériel ou document appartenant au bénéficiaire
- c) Introduire, de façon habituelle ou non, toute personne étrangère au sein du domicile du bénéficiaire.
- e) Quitter son poste de travail de façon impromptue sans avoir au préalable obtenu l'accord de la direction de l'association **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE**.
- f) De pénétrer chez le bénéficiaire en dehors des horaires fixés par l'association **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE** et le bénéficiaire.

Il est absolument défendu à l'intervenant de s'arranger avec le bénéficiaire ou de lui faire accepter des interventions partiellement réalisées au mépris du plan d'aide et de l'emploi du temps établis. De toute absence, l'intervenant doit en informer son employeur qui est seul compétent pour assurer la continuité de la prestation en remplaçant les absents.

Une absence non autorisée et ou non justifiée ainsi que la violation des autres dispositions du présent règlement intérieur sont constitutives de fautes graves pouvant justifier le licenciement du contrevenant.

Rappel des mesures légales et conventionnelles ayant trait aux droits de la défense des salariés et aux harcèlements sexuels et moraux. Le harcèlement sexuel est réprimé dans le cadre du droit du travail privé et public. Tout bénéficiaire abusant de sa position ou autorité pour ordonner, menacer et/ou imposer des contraintes ou exercer des pressions sur l'auxiliaire de vie pour obtenir des faveurs de nature sexuelle de sa part, commet une faute pouvant l'emmener devant une juridiction pénale et ou civile. Car le harcèlement sexuel constitue un délit puni d'une peine maximale d'un an d'emprisonnement et de 15 245 € d'amende. Le bénéficiaire ne doit pas traiter en esclave l'intervenante ou se croire autorisé à la considérer comme un objet subordonné à ses caprices et désirs sexuels. L'inverse est aussi valable pour l'employée. L'assistante de vie qui refuse de se soumettre ou qui dénonce le harcèlement sexuel et/ou moral ne peut être sanctionnée, si elle n'a pas diffamé.

Dans toutes les circonstances, les assistantes de vie comme les bénéficiaires doivent faire preuve de respect mutuel et adopter une attitude civile à l'égard des uns et des autres. Ces règles de respect mutuel et de comportement civil, présentées aux assistantes de vie et aux bénéficiaires dans ce règlement intérieur, peuvent être rappelées à tout moment si nécessaire.

1. Le droit des bénéficiaires

Les assistantes de vie s'engagent à respecter le choix de vie du bénéficiaire.



Les assistants de vie s'engagent à respecter l'intimité, la dignité et la liberté du bénéficiaire.

Les assistantes de vie garantissent le respect de la confidentialité des informations personnelles recueillies.

Conformément au règlement intérieur l'association **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE**, les auxiliaires de vie, s'engagent à refuser toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits que le bénéficiaire pourrait leur donner. Il leur est interdit de recevoir toute donation, dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs.

Le bénéficiaire peut solliciter, sur simple appel téléphonique, un contrôle de poste par l'association **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE**, en dehors du planning établi par la structure.

2. Les assistantes de vies

Le bénéficiaire s'engage à ne demander à l'auxiliaire de vie que les tâches qui ont été acceptées lors de la mise en place du poste d'intervention et de la prise de fonction de l'employé.

Dans le cas d'une prestation financée par le Conseil Départemental ou tout autre fonds de solidarité (privé ou public) au bénéfice d'une personne âgée, malade ou handicapée, l'intervenant (e) est au service exclusif du bénéficiaire pour qui le plan d'aide a été établi par les services sociaux. Le bénéficiaire ne doit pas détourner cette prestation au profit de tierces personnes, soient-elles des parents à lui, vivant ou non sous le même toit. L'auxiliaire doit refuser de se rendre complice de ce détournement délictueux.

Les déplacements de l'auxiliaire de vie seront à la charge du bénéficiaire lorsqu'elle intervient dans le cadre de sa mission (exemple: déplacement en bus, prise en charge du ticket par le bénéficiaire).

Pour les postes de nuit : dans la mesure où les postes ne nécessitent qu'une présence en cas d'urgence, et pour pouvoir prendre leurs fonctions de « jour » sans avoir à repartir à leur domicile, le bénéficiaire autorise l'assistante de vie à prendre une douche sur son poste. Il est entendu que l'assistante de vie apporte son nécessaire de toilette.

A partir de 4 heures consécutives d'intervention et en respect avec le droit du travail, l'assistante de vie bénéficie de 15 mn de pause.

1. Maltraitance

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires dans le cadre des textes législatifs et réglementaires.



2. Le contrôle de qualité

Le contrôle qualité s'organise autour de quatre grands axes:

L'écoute et le traitement des réclamations.

La mise en place de contrôles réguliers et la prise en compte du cahier de liaison au domicile du bénéficiaire.

Le contrôle de la traçabilité des informations: historique des différents contrôles qualité. Les enquêtes de satisfaction

Conformément au règlement intérieur, les auxiliaires de vie, s'engagent à refuser toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits que le bénéficiaire pourrait leur donner.

Il leur est interdit de recevoir toute donation, dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs.

Le bénéficiaire peut solliciter, sur simple appel téléphonique, un contrôle de poste par l'association **COMPAGNONS DE VIE A DOMICILE**, en dehors du planning établi par la structure.

Chapitre V: Charte des Droits et Libertés de la Personne Aidée

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 oeuvrant dans



le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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

I. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

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

III. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en 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 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.

Article 13: Relation Personne aidée/Intervenant.

1 L'engagement de l'intervenant

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

2 Engagement de la personne aidée

- La personne aidée s'engage à respecter chaque clause du contrat ainsi que la fiche de mission présentant l'intervention.
- La personne aidée doit respecter les jours et heures d'interventions et ne pas demander à l'intervenant de déborder sur l'horaire de fin de l'intervention. Sauf urgence, les modifications d'horaire seront discutées avec le référent de l'Association.
- La personne aidée s'engage à respecter le domaine de compétence de l'intervenant.
- La personne aidée s'engage à ne pas demander de tâches abusives en dehors du cadre de l'intervention.
- La personne aidée s'engage à signer la feuille de présence de l'intervenant à chaque fin d'intervention de ce dernier ou à permettre le pointage par téléphone. Il ne peut accepter d'anticiper la signature de la feuille de présence pour des interventions qui ne sont pas encore réalisées.
- La personne aidée a le droit à la sécurité de sa personne et de ses biens. Elle se doit de prévenir l'association dans les plus brefs délais de toute situation qui mette gravement en danger tant sa personne que ses biens. La personne aidée devra mettre à la disposition de l'intervenant les produits et matériels nécessaires à la

Agrément SAP n°:812797256

E-mail : contact@compagnonsdevie.org



bonne réalisation de son travail. La personne aidée veillera à ce que les conditions d'hygiène et de sécurité soient respectées.

- La personne aidée s'engage à respecter l'intervenant, sa vie privée, sa culture. La prestation de l'intervenant pourra être interrompue si le niveau d'exigence de l'utilisateur est incompatible avec le service proposé.
- Une fois par an, la personne aidée recevra un questionnaire de satisfaction auquel elle répondra le plus précisément possible. Ce questionnaire permettra à l'association d'évaluer le déroulement et le contenu de la prestation.
- L'association est à l'écoute de l'évolution des besoins et des attentes de la personne aidée et ajustera la prestation à ses demandes.
-

3 Engagement de l'association

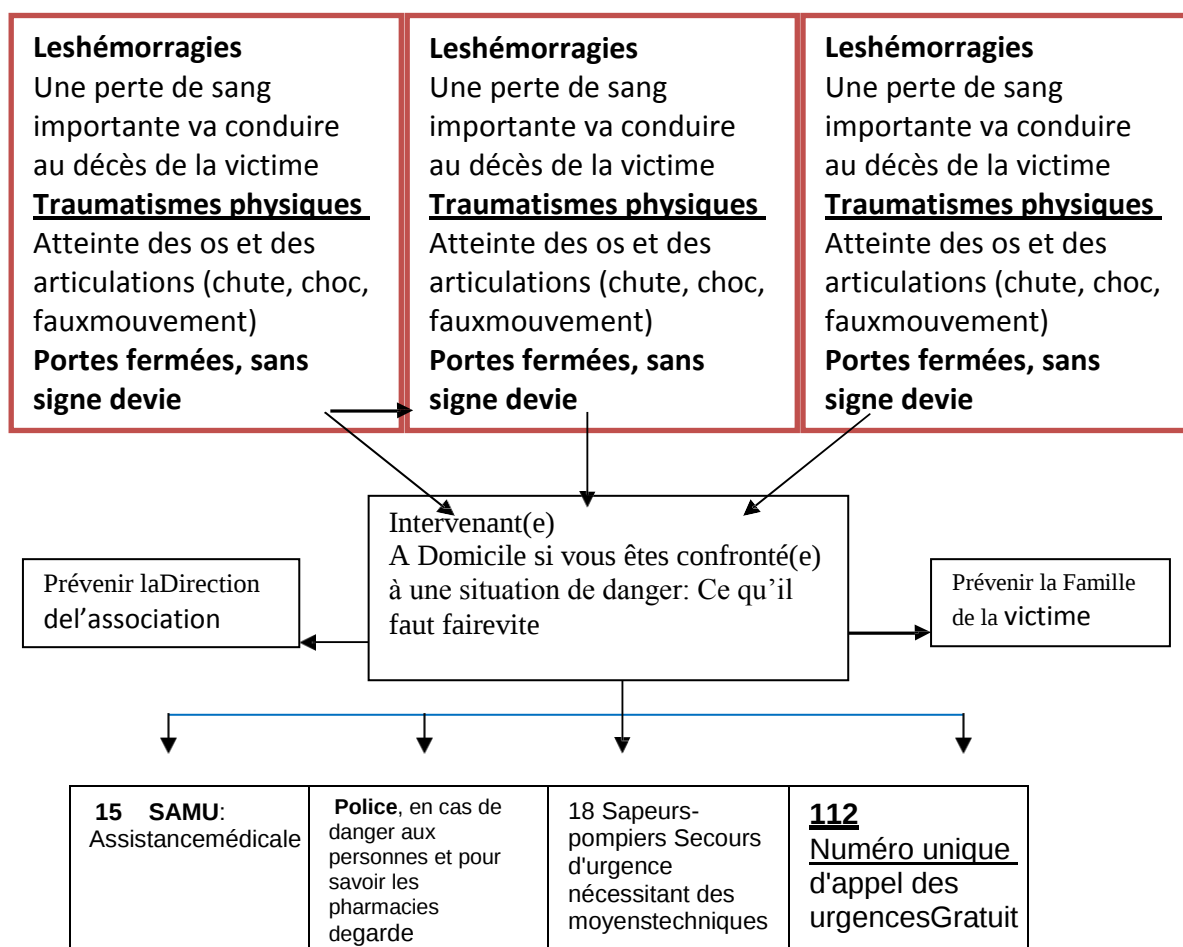
Elle prend l'engagement:

- D'être à l'écoute de la personne aidée au travers d'une personne désignée par l'association. Cette personne sera le référent de l'utilisateur. Elle sera chargée du suivi du dossier et aura pour fonction de protéger l'utilisateur face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes. L'association assure ainsi la transparence de son action pour la personne aidée.
- D'accueillir les personnes aidées courtoisement.
- D'être à l'écoute des personnes aidées et d'apporter des réponses adaptées à leurs demandes.
- De fournir à la personne aidée une offre de services élaborée précisant les missions de l'intervenant.
- De remettre un contrat qui sera signé par les parties.
- D'évaluer régulièrement la prestation effectuée et de l'ajuster à l'évolution des attentes et des besoins des personnes aidées.
- De ne pas proposer d'offre de services abusive et d'assurer la continuité du service dans le respect des règles de déontologie.
- De veiller à ce que tout le personnel de l'association ait une attitude générale de respect, de réserve et de discrétion pendant et après la prestation de services.
- De fournir une intervention individualisée et adaptée à la demande de la personne aidée.
- D'aider l'intervenant dans sa relation avec la personne aidée afin de distinguer une relation professionnelle, d'une relation interpersonnelle.
- De respecter les termes du contrat de travail de l'intervenant.
- D'interrompre une intervention si le niveau d'exigence de la personne aidée est incompatible avec le service proposé

Chapitre VI: Les annexes

1 Procédure d'appels d'urgence

En arrivant ou en étant sur votre lieu de travail, vous constatez une situation qui pourrait mettre en danger la santé sinon entraîner un risque de mort de la personne au service de laquelle vous travaillez. La procédure ci-dessous vous indique le comportement à adopter pour sauver cette vie. Lisez attentivement et apprenez impérativement le contenu de cette procédure. Dans tous les cas, il faut systématiquement prévenir les secours d'urgence et contrôler en permanence l'état de la personne en attendant leur arrivée. Par la suite, vous informerez l'association (l'employeur) et la famille de la victime. Voir schéma



- Numéros utiles:



SAMU (Assistance médicale): **15** (en France uniquement, gratuit chez tous les opérateurs). Numéro recommandé pour toute détresse vitale demandant une assistance immédiate sans attendre les secours.

Sapeurs-pompiers: **18** (en France uniquement, gratuit chez tous les opérateurs). Secours d'urgence nécessitant des moyens techniques spécialisés.

Police: **17** (en France uniquement, gratuit chez tous les opérateurs). En cas de danger aux personnes, mais aussi pour connaître les adresses de services de garde en médecine ou pharmacie.

Numéro unique d'appel des urgences: **112** (partout en Europe chez tous les opérateurs). Gratuit, accessible sur tous les mobiles même bloqués ou sans carte d'abonnement).

1- 50% de réduction d'impôts sur l'ensemble de nos services

Bénéficiaire de réduction d'impôts

En faisant appel aux services à la personne à votre domicile vous pouvez bénéficier d'une **réduction d'impôt ou d'un crédit d'impôt égal à 50%** des dépenses que vous avez engagées dans l'année (article 199 sexdecies du Code Général des Impôts).

2- Qui peut en bénéficier?

Concernant le crédit d'impôts:

Seuls les contribuables exerçant une **activité professionnelle et les demandeurs d'emploi sous certaines conditions** peuvent en bénéficier. Le crédit d'impôt s'impute sur l'impôt dû ou prend la forme d'un remboursement partiel ou total si l'impôt dû est inférieur au crédit d'impôt.

Concernant la réduction d'impôts :

Ce dispositif s'applique pour toutes les **personnes qui ne sont pas éligibles au crédit d'impôt**, sans condition de ressources, d'âge, de situation et de nombre de parts fiscales ou pour les personnes qui supportent des dépenses pour des prestations rendues au domicile de leurs ascendants. La réduction d'impôt s'entend par foyer fiscal.

3- Quelles sont les conditions ? Le montant maximum du crédit d'impôt ou de la réduction d'impôt est de :

- 6 000 euros (soit 50% du plafond annuel de 12 000 euros dépensés pour des services à la personne)
- 6 750 euros (soit 50% du plafond annuel de 13 500 euros dépensés pour des services à la personne) si vous avez un enfant à charge de moins de 18 ans.
- 7 500 euros (soit 50% du plafond annuel de 15 000 euros dépensés pour des services à la personne) si au moins 1 membre du foyer fiscal est âgé de plus de 65 ans ou si vous avez au moins 2 enfants à charge de moins de 18 ans.
- 10 000 euros pour les personnes handicapées ou invalides ou pour les personnes qui en ont la charge.



Certaines activités sont soumises à un plafond:

- Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »: 500 euros de plafond annuel par foyer fiscal
- Petits travaux de jardinage: 5 000 euros de plafond annuel par foyer fiscal.

Quelles prestations ouvrent droit à ces réductions?

- Entretien de la maison et **travaux ménagers** (ménage, repassage...)
- Petits travaux de **jardinage**
- **Garde d'enfant** à domicile
- Prestations de petit bricolage dites « **hommes toutes mains** »
- **Garde malade** à l'exclusion des soins
- **Livraison de courses à domicile** (à condition que la prestation fasse partie d'un ensemble d'activités effectuées à domicile)
- **Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes** qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile.(à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux)

2 Les aides sociales et leurs financeurs

Aujourd'hui, les acteurs concernés sont:

- Les collectivités territoriales: Conseils Départementaux, Conseils régionaux, communes, établissements publics de coopération intercommunale...
- les Centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS ou CIAS);
- Les organismes de Sécurité sociale (régime général, régimes spéciaux, régimes complémentaires): caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail, caisses de retraite, caisses d'allocations familiales...
- Les organismes de prévoyance complémentaire: les mutuelles, etc.

<u>Typed'aide</u>	<u>Conditions</u>	<u>Financeurs</u>
L'aide à domicile	être âgée de 60 ans ou plus Iso ressources 5-6 déterminé par la grille AGIR	Conseil Départemental, CAF, Caisse de retraite, Mutuelles
L'aide aux repas	Être âgée de 60 ans ou plus. Voir la mairie ou le CCAS de votre lieu de domicile.	Conseil Départemental
L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)		Conseil Départemental

Adresse utiles: DIRECCTE - Unité Territoriale 93 de la Seine Seine Denis, avenue Youri Gagarine 93016 BOBIGNY CEDEX

Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis - Hôtel du Département - Esplanade Jean-Moulin 93000 Bobigny Tél. : 01 43 93 93 93

Hôtel de ville - Pôle Maintien à domicile (CCAS) Centre administrative 84/88 avenue du Général Leclerc 93507 Pantin Cedex Tél.: 01 49 15 41 93

Agrément SAP n°:812797256

E-mail : contact@compagnonsdevie.org