



Union Nationale de l'Aide, des Soins
et des Services aux Domiciles.



LIVRET D'ACCUEIL

FAMILLES SERVICES

30 Boulevard Carnot - 74200 THONON LES BAINS

Accessible aux personnes handicapées

Tel : 04 50 26 49 67

Fax : 04 50 70 01 69

e-mail : famillesservices@wanadoo.fr

site internet : www.famillesservices.com

HORAIRES D'OUVERTURE :

DU LUNDI AU VENDREDI :

de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

Association Loi 1901 agréée par la Préfecture de la Haute-Savoie sous le N° 92/156 du 30 mars 1992

Agrément Qualité SAP389459124 du 01/01/2017 - Autorisation Conseil Départemental Haute-Savoie N° 2006/5778

CODE APE 9499Z - SIRET 38945912400035

Date de mise à jour : 01/03/2019

SOMMAIRE

	PAGES N°
PRESENTATION DE L'ASSOCIATION	4-5
PRESENTATION DES DIFFERENTS MODES D'INTERVENTION	6-7
DEFINITION DES TACHES POUVANT ETRE ACCOMPLIES AU DOMICILE DU BENEFICIAIRE	8
COUT DE L'INTERVENTION	9-10
LES AIDES FINANCIERES POSSIBLES LISTE DES DOCUMENTS A FOURNIR – LES PARTENAIRES	11-12
DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE	13-14
DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	15
REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	16-17-18-19
DISPOSITION RELATIVES A L'ABUS DE FAIBLESSE	19
DROITS DES USAGERS	20
NUMEROS D'URGENCE	21

PRESENTATION

Association loi 1901 à but non lucratif, l'association FAMILLES SERVICES est une association de services aux personnes ou d'aide à domicile dont le siège social est domicilié : 30 Boulevard Carnot – 74200 THONON.

- 1992 - création
- 1996/1997 – obtention agrément simple sous le n°1/RHO/3 et agrément qualité sous le n° 2/74/RHO/3 délivrés par la Direction Régionale du travail de l'emploi et de la formation professionnelle après avis de la DDASS et sur proposition de la Préfecture
- 2006 Renouvellement Agrément Qualité N° 2007/2/74/08
- 2006 Autorisation Conseil départemental Haute Savoie N° 2006/577
- 2008 Label Qualité IDAP
- 2008 Convention CARSAT pour AIDES MENAGERES
- 2017 Renouvellement Agrément Qualité N° SAP 389459124

L'association FAMILLES SERVICES a pour vocation de répondre aux besoins des personnes âgées et/ ou handicapées pour l'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne et aux besoins des familles.

Elle bénéficie d'un statut juridique spécifique qui lui permet de remplir un double rôle d'employeur direct ou d'intermédiaire entre l'offre et la demande d'emploi émanant de particuliers.

Elle ouvre droit, pour les personnes qui utilisent ses services, à une réduction ou un crédit d'impôt prévu par la loi (se référer aux détails page 11).

- nous vous accueillons, nous vous conseillons, nous vous orientons
- nous vous informons de vos droits et obligations et vous accompagnons dans toutes vos démarches administratives
- nous recrutons pour vous la personne la mieux adaptée ou mettons à votre disposition, en fonction de vos besoins, un(e) salarié(e) qualifié(e) et compétent(e).

ORGANIGRAMME ASSOCIATION FAMILLES SERVICES

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente : Catherine VIOUD
Vice Présidente : Catherine PERRIN
Vice-présidente Adjointe : Nicole MOUTAILLIER
Trésorière : Nicole BONDURAND
Secrétaire : Janine HOEL
Secrétaire adjointe : Nicole LAVANCHY

PERSONNEL ENCADREMENT ET ADMINISTRATIF

Directrice Générale: Julie RUCHON

Responsable de secteur

Elodie BIZEUL

Contacts avec les employés à domicile et auxiliaires de vie
Administration du service prestataire

(facturation, payes, déclarations, suivi des dossiers)

Contact partenaires

Tableaux de bord Statistiques

Rapports activités - Contacts avec bénéficiaires APA/PCH-

Relation avec organismes de formation

Comptable

Françoise DEYTS

Gestion administrative

Trésorerie

Banque

Saisies des écritures

Comptabilité de base

Statistiques

Payes mandataire et prestataire

Courriers mensuels mandataire

Factures prestataires

URSSAF

Déclarations mensuelles trimestrielle, annuelles

DSN

Secrétaires administratives

Coraline CHAVANT

Maud VOET

Anabel SANTOS

Marie MAHON

Accueil

Accueil téléphonique

Secrétariat -contrats -classement

Contacts avec les assistantes de vie, employés à domicile et auxiliaires de vie

Recrutements, sélection, mission contrôle

qualité- contact avec les adhérents

Suivi des dossiers

Contrôle des heures d'interventions

Plannings

Auxiliaires de Vie Sociale

Employés à domicile

PRESTATAIRE

Assistants de vie

MANDATAIRE

LES MODES D'INTERVENTION

MODE PRESTATAIRE :

Dans ce cas, l'association est employeur et exécute, sous sa responsabilité et avec ses moyens propres, une prestation pour votre compte.

Avec la formule de la prestation de service, vous bénéficiez du service d'aide à domicile sans avoir à assumer les responsabilités de l'employeur, ni à organiser le travail du salarié.

- **L'association détermine avec vous le contenu de l'intervention demandée,**
- **elle assure le suivi de la prestation et sa continuité et en contrôle la qualité,**
- **elle s'assure que son personnel est apte à assurer ses fonctions,**
- **elle propose des actions de formations à son personnel pour améliorer sans cesse la qualité de la prestation,**
- **elle assure le remplacement du salarié absent pour maladie, maternité, accidents du travail ou congés payés.**

Vous êtes totalement déchargé des tâches administratives puisque c'est l'association qui est l'employeur de l'auxiliaire de vie sociale ou de l'employé à domicile.

Vous ne supportez aucune des responsabilités des employeurs et évitez ainsi les risques de litiges avec un salarié ainsi que les frais engendrés par les ruptures de contrat, les congés payés, les primes de précarité des contrats de travail à durée déterminée en cas de remplacement du salarié absent,...

Un simple contrat de prise en charge vous lie à l'association que vous pouvez rompre à tout moment (en respectant le délai de prévenance stipulé dans ce contrat). Vous n'avez qu'à régler une facture mensuelle correspondant au nombre d'heures effectuées.

Cette formule, bien que plus onéreuse, est particulièrement souple et sans surprise et vous pouvez à tout moment suspendre son intervention en cas d'absence prolongée par exemple, sans avoir à payer les heures non effectuées, en respectant le délai de prévenance.

MODE MANDATAIRE :

Dans ce cas, vous êtes l'employeur avec toutes les conséquences qui en découlent en matière de droit du travail et d'obligations liées au statut d'employeur.

En contrepartie de frais de gestion, l'association prend en charge, par mandat, toutes les démarches et tâches administratives que nécessite le recours à une aide à domicile :

- **Recherche et sélectionne** la personne la mieux adaptée au poste à pourvoir et propose un contrat de travail établi selon la demande de l'employeur,
- Constitue votre **dossier employeur auprès de l'URSSAF,**
- Etablit la demande **d'exonération de charges sociales,** le cas échéant, et les déclarations trimestrielles et annuelles des salariés à l'URSSAF,
- Etablit les **bulletins de salaire,** et d'une manière générale, toutes les formalités relatives à l'embauche d'un salarié,
- Etablit les fiches de présence que l'employeur se doit de remplir et signer à chaque intervention pour le calcul du salaire en début de mois suivant,
- Assure le suivi du dossier,
- **Remplace le salarié** si cela s'avère nécessaire,

- Facilite l'accès à la **formation** de votre salarié, le conseille et l'assiste pour l'organisation de son travail (à l'exclusion de toute fonction hiérarchique ou disciplinaire liée à l'employeur),
- Conseille la mise en place d'un **cahier de liaison** permettant la transmission aisée des remarques et consignes de travail.

Quelles sont vos obligations en tant qu'employeur ?

Attention : dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, l'usager est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, l'usager est soumis à diverses obligations.

Vous devez appliquer les dispositions de la **Convention Collective n° 3180 des salariés du Particulier Employeur du 24/11/1999, étendue par arrêté du 02/03/2000**, notamment concernant la maladie, la maternité, la formation professionnelle, le harcèlement moral et/ou sexuel, etc.

Vous devez vous assurer que votre salarié est apte au travail et lui faire passer une visite médicale d'embauche : l'affiliation à la médecine du travail est de votre responsabilité.

Vous vous engagez à respecter l'article 22 de la C.C. pour la surveillance médicale dans le cadre de la loi n°2011-687 du 20 Juillet 2011.

Vous devez vérifier que votre assurance responsabilité civile couvre bien les accidents pouvant être occasionnés du fait de votre salarié ou à l'encontre de celui-ci lors de l'exécution de sa mission.

Si votre salarié utilise son véhicule (ou le vôtre) pendant son intervention (courses, accompagnements), le salarié ou vous-même devez faire assurer le véhicule pour les risques « déplacements professionnels » et « personnes transportées ».

En cas d'hospitalisation :

Les heures non effectuées par le salarié du fait de l'hospitalisation de l'employeur ou de son absence prolongée seront dues au salarié.

En cas de décès de l'employeur :

Le décès de l'employeur met fin ipso facto au contrat de travail ; les héritiers doivent néanmoins verser les indemnités de préavis et de licenciement auxquelles a droit l'employé à domicile en tenant compte de son ancienneté à la date du décès et l'indemnité compensatrice de congés payés. La date du décès fixe le point de départ du préavis.

Dans le cas où vous souhaiteriez mettre un terme au contrat de travail, vous devez respecter la procédure prévue au code du travail s'agissant du licenciement qui prévoit notamment le paiement du préavis et éventuellement d'indemnités de licenciement après une année d'ancienneté.

Dans le cas de rupture conflictuelle du contrat de travail vous avez la possibilité de saisir le Conseil des Prud'hommes et/ou informer l'inspection du travail.

Dans le cas où votre salarié est absent, il doit justifier son absence dans les 48 heures et si vous désirez le remplacer, vous pouvez faire appel à l'association qui vous proposera une autre personne dans le cadre d'un contrat à durée déterminée (augmenté d'une prime de précarité d'emploi de 10 %) avec le motif « remplacement du salarié absent ».

L'association vous aide à choisir la meilleure solution adaptée à votre situation

DEFINITION DES TACHES POUVANT ETRE ACCOMPLIES AU DOMICILE DU BENEFICIAIRE

1. TACHES MENAGERES : l'aide à la réalisation de travaux d'entretien courant :

Des lieux utilisés par le bénéficiaire de l'aide : sols, aspirateur, balayage et lavage – poussières- vitres (à l'exception des baies vitrées et à hauteur maximum d'un escabeau à 3 marches) - sanitaires - appareils électroménagers - réfection lit – vaisselle.

Le matériel (aspirateur, balai, éponges etc.) doit être en bon état et les produits de nettoyage doivent être disponibles et adaptés aux différentes tâches.

Du linge utilisé par le bénéficiaire de l'aide : utilisation de machine à laver et à sécher, étendage, repassage, rangement.

2. AIDE HUMAINE : L'aide à la réalisation des actes essentiels de la vie :

- Liée à l'hygiène : aide à la toilette, à l'habillage et déshabillage, aux changes (si besoin est), surveillance de prise des médicaments préparés par la famille ou une infirmière
- Liée à l'alimentation : courses, préparation de repas simples et équilibrés (selon régime si besoin est), aide à la prise des repas, contrôle de l'hygiène du frigidaire et des dates de péremption des produits.
- Liée à la mobilité de la personne : aide au lever, au coucher, aux transferts, accompagnement extérieur.
- Liée aux activités de la vie sociale : compagnie, maintien des relations sociales extérieures (par l'écoute, le dialogue, la participation, la stimulation).

La définition des tâches à accomplir par l'aide à domicile peut être résumée ainsi :

Aide à faire (stimuler, accompagner, soulager, apprendre à faire) et / ou fait à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie.

EN MANDATAIRE : LE BÉNÉFICIAIRE DE L'AIDE EST L'EMPLOYEUR

MANDATAIRE					
NIVEAU DE QUALIFICATION		Prix de revient <u>NON EXONERE</u>			
		CDI		CDD	
		Heures Normales	DIMANCHE + 25%	Heures Normales	DIMANCHE + 25%
NIVEAU 1	Employé(e) familial(e) A	16,81	20,74	18,40	22,72
NIVEAU 3	Assistant(e) de vie A Garde d'enfant(s)B	17,08	21,10	18,71	23,10
NIVEAU 4	Assistant(e) de vie B Garde malade de nuit	17,41	21,46	19,03	23,50
NIVEAU DE QUALIFICATION		Prix de revient <u>EXONERE</u>			
		CDI		CDD	
		Heures Normales	DIMANCHE + 25%	Heures Normales	DIMANCHE + 25%
NIVEAU 3	Assistant(e) de vie A Garde d'enfant(s)B	15,86	19,06	17,16	20,67
NIVEAU 4	Assistant(e) de vie B Garde malade de nuit	16,12	19,36	17,41	20,99
FORFAIT NUIT (chambre individuelle)					
NUIT CALME		CDI		CDD	
		Heures Normales	DIMANCHE + 25%	Heures Normales	DIMANCHE + 25%
		NIVEAU 4 GARDE MALADE DE NUIT	NUIT de 10 HEURES (payées 5H00)	80,60	96,80
NUIT de 12 HEURES (payées 6H00)	96,72		116,16	104,46	125,94
NUIT AGITEE					
NIVEAU 4 GARDE MALADE DE NUIT	NUIT de 10 HEURES (payées 7H00)	112,84	135,52	121,87	146,93
	NUIT de 12 HEURES (payées 8H00)	128,96	154,88	139,28	167,92
FRAIS DE GESTION					
<p align="center">3,15 € de l'heure pour les 120 premières heures par mois 2,15 € de l'heure pour les heures suivantes comprises entre 121 et 180 heures par mois 1,15 € de l'heure pour les heures suivantes au-delà de 180 heures par mois</p>					
ADHESION ANNUELLE 30,00 €					

Un devis gratuit sera établi à tout bénéficiaire

EN PRESTATAIRE : L'ASSOCIATION EST EMPLOYEUR

PRESTATAIRE	
CONSEIL DEPARTEMENTAL	21.56 € (NIVEAU 1 : agent ou employée à domicile) <i>participation du C.D. selon ressources</i>
	24.06 € (NIVEAU 2 : auxiliaire de vie sociale) <i>participation du C.D. selon ressources</i>
CLIENT	21.56 € (NIVEAU 1 : agent ou employée à domicile) : tarif horaire du lundi au samedi
	25.68 € (NIVEAU 1 : agent ou employée à domicile) : tarif horaire dimanche
	24.06 € (NIVEAU 2 : auxiliaire de vie sociale) : tarif horaire du lundi au samedi
	28.40 € (NIVEAU 2 : auxiliaire de vie sociale) : tarif horaire dimanche
CAISSES RETRAITE (CARSAT-MSA- RSI etc.)	20,80 € <i>participation des Caisses de retraite selon ressources</i>
MUTUELLES	20,83 € (+ de 70 ans) 21,62 € (- de 70 ans) prise en charge totale ou partielle
	20.50 € IMA (- de 70ans et + de 70 ans) - MUTUAIDE
	21.62 € RMA (- de 70ans et + de 70 ans)

Un devis gratuit sera établi à tout bénéficiaire

Prise en charge APA :

A partir de 60 ans et en fonction du degré de perte d'autonomie (GIR 1 à 4).

Ticket modérateur : pourcentage appliqué au tarif de base du Conseil Départemental, soit 21€, et restant à la charge du bénéficiaire en fonction des revenus.

Prise en charge Caisses de Retraite :

A partir de 60 ans et en fonction du degré de perte d'autonomie (GIR 5 à 6)

Participation à la charge du bénéficiaire selon barème de ressources des caisses de retraite.

LES AIDES FINANCIERES

De quelles aides financières pouvez-vous bénéficier en recourant aux services de notre association ?

En prestataire comme en mandataire :

La loi de finances 2017 intègre une mesure fiscale qui permet de faire bénéficier tous les ménages du crédit d'impôt de 50% des dépenses au titre des services à la personne.

Cet avantage fiscal prend désormais la forme d'un crédit d'impôt pour l'ensemble des ménages. Les ménages inactifs non assujettis à l'impôt sur le revenu, en particulier les retraités, pourront donc en bénéficier sous forme de remboursement.

A ce titre, les montants versés à notre association agréée pour les services à la personne dont vous bénéficiez ouvrent droit à cet avantage fiscal, ainsi que les montants versés en mode mandataire au titre des salaires et charges des salarié(e)s du particulier employeur.

L'ensemble de vos dépenses de cette nature, que ce soit auprès de notre association en mode mandataire ou prestataire agréée pour les services à la personne, est retenu dans la limite de 12 000 € (3) par an et par foyer fiscal, ce plafond étant majoré de 1500 € par enfant à charge ou ascendant de plus de 65 ans à charge vivant sous le toit du contribuable, sans toutefois pouvoir excéder 15 000 €.

Le crédit d'impôt, s'il excède l'impôt dû en partie ou en totalité, donne lieu à remboursement par le Trésor Public.

Dans certains cas particuliers, la limite de 12000 € peut être portée à 20 000 € (contribuables invalides ou ayant à leur charge une personne invalide, entraînant l'obligation d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne).

Si vous êtes employeur et âgé de + de 70 ans ou handicapé : vous pouvez bénéficier d'une exonération des **charges sociales employeur de sécurité sociale**, ce qui ne laisse à votre charge que les cotisations dues à l'assurance chômage, prévoyance et retraite,...

Des aides financières sont aussi attribuées **par le Conseil Départemental, les Caisses de Retraite** sous réserve d'acceptation des dossiers.

Certaines **mutuelles** accordent à leurs adhérents une aide pour financer une aide à domicile ponctuelle, en cas de sortie d'hospitalisation par exemple.

Si vous ou votre conjoint êtes salarié, votre comité d'entreprise ou votre employeur peut, dans certains cas, vous aider financièrement pour recourir aux services d'une association d'aide à domicile.

Le comité d'entreprise ou votre employeur peut vous attribuer des « **titres CESU préfinancés** » destinés à payer les associations qui emploient des personnes chargées d'effectuer à votre domicile des tâches ménagères ou familiales.

Ce système s'apparente au chèque restaurant délivré par de nombreux CE et employeurs.

NOTRE ASSOCIATION VOUS CONSEILLE POUR LA CONSTITUTION DES DOSSIERS DE DEMANDE D'AIDE FINANCIERE

LISTE DES DOCUMENTS A FOURNIR

DOCUMENTS A FOURNIR (VARIABLE SELON LES CAS)

- la photocopie de la carte d'identité de la personne (pour justifier de son âge) ou du livret de famille
- la notification de pension d'invalidité
- la notification de l'Allocation Compensatrice Tierce personne (ACTP)
- la majoration pour tierce personne (MTP)
- la notification de décision APA - PCH - CAISSES DE RETRAITE
- attestation d'incapacité pour la déclaration à l'URSSAF

LES PARTENAIRES

L'aide au maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées est un travail et une mission d'équipe avant tout :

L'équipe peut être composée d'un personnel médical (infirmière libérale, kinésithérapeute), d'une aide à domicile (Association FAMILLES SERVICES), un portage de repas (Mairie), une téléassistance ou téléalarme (Conseil Départemental).

Dans notre secteur, les partenaires sont les suivants :

- Le Conseil Départemental (conventionnement)
- Les Caisses de retraite (conventionnement)
- Les différents organismes sociaux du secteur
- Les équipes médico-sociales
- Les services hospitaliers ou gériatriques
- Les foyers logement pour personnes âgées
- Les organismes de formation (qui assurent des formations d'auxiliaires de vie)
- Cap Retraites à THONON
- Les Mutuelles d'Assistance aux personnes
- Notre Fédération Nationale :  Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles.
- POLE EMPLOI
- La MGEN

DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE

Extrait de la charte établie par la Fondation Nationale de Gérontologie et le Ministère du Travail et des Affaires Sociales, en 1996.

« Reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et préserver ses droits »

« CHOISIR SA VIE »

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie. La famille et les intervenants doivent respecter le plus possible son désir profond.

« L'ENVIRONNEMENT, UN CHOIX »

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

Son confort moral et physique, sa qualité de vie, doivent être l'objectif constant, quelque soit la structure d'accueil.

« LE DROIT DE VIVRE, MALGRE TOUT »

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

La vie quotidienne doit prendre en compte le rythme et les difficultés des personnes âgées dépendantes, que ce soit en institution ou au domicile.

Toute personne âgée doit être informée de façon claire et précise sur ses droits sociaux et sur l'évolution de la législation qui la concerne.

« FAMILLE, AMIS : UN BESOIN, UNE NECESSITE »

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

Le rôle des familles doit être reconnu. Ces familles peuvent (doivent) être soutenues dans leur tâche notamment sur le plan psychologique.

En cas d'absence, ou de défaillance des proches, c'est au personnel et aux bénévoles de le suppléer (dans la mesure du possible compte tenu de leur droit à une vie privée).

« GERER SON PATRIMOINE ET SES REVENUS »

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

Elle doit pouvoir en disposer conformément à ses désirs, sous réserve d'une protection légale, en cas de dépendance psychique.

« SE VALORISER PAR L'ACTIVITE »

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
Développer des centres d'intérêts évite la sensation de dévalorisation et d'inutilité.
La participation volontaire à des réalisations diversifiées doit être favorisée.

« LIBERTES DE CROYANCE »

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

« PRESERVER L'AUTONOMIE et PREVENIR »

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
Les moyens de prévention doivent faire l'objet d'une formation claire et objective.

« LE DROIT AUX SOINS »

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
Aucune personne âgée ne doit être considérée comme un objet passif de soins, que ce soit au domicile, en institution ou à l'hôpital.
Les soins s'appliquent à améliorer la qualité de vie en soulageant la douleur, à maintenir la lucidité et le confort du malade, en réaménageant espoirs et projets.

« DES INTERVENANTS QUALIFIES »

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.
Une formation spécifique en gérontologie doit être dispensée à tous ceux qui ont une activité professionnelle qui concerne les personnes âgées.
Ces intervenants doivent bénéficier d'une analyse des attitudes, des pratiques et d'un soutien psychologique.

« FINIR SA VIE DANS LE RESPECT »

La personne âgée doit pouvoir terminer sa vie naturellement et confortablement entourée de ses proches, dans le respect de ses convictions et en tenant compte de ses avis.
Que la mort ait lieu au domicile, à l'hôpital ou en institution, le personnel doit être formé aux aspects techniques et relationnels de l'accompagnement des personnes âgées et de leur famille avant et après le décès.

« ETRE INFORME POUR NE PAS ETRE EXCLU »

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes. L'ignorance aboutit trop souvent à une exclusion qui ne prend pas en compte les capacités restantes ni les désirs de la personne. L'exclusion peut résulter aussi bien d'une surprotection infantilisante que d'un rejet ou d'un refus de la réponse aux besoins.

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

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

Article 1 - Principe de non discrimination

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

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

Article 3 - Droit à l'information

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

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

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

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

- 1°) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2°) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3°) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

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

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

Article 5 - Droit à la renonciation

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

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

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

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

Article 7 - Droit à la protection

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

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

Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

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

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

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

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

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

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

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

Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis. 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.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Ce règlement a été élaboré après consultation des représentants des bénéficiaires et du personnel du service. Il sera revu tous les 5 ans et chaque fois que des événements rendront sa modification nécessaire.

Objet du règlement

Ce règlement de fonctionnement a pour objet d'informer la personne aidée de ses droits et devoirs. Ce règlement de fonctionnement s'applique à l'association, à ses services et aux relations de la personne aidée.

Références :

Loi 2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (article 11)

Décret 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.

Diffusion du règlement de fonctionnement :

- A la personne bénéficiaire ou à ses représentants légaux : un extrait du règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil
- Le règlement de fonctionnement est affiché en permanence dans l'accueil des locaux de Familles Services et remis à toute personne pour consultation.

Garantie des droits et libertés individuels des usagers du service

Tout bénéficiaire a droit à la confidentialité des informations le concernant. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), tout bénéficiaire a un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement des données le concernant, en s'adressant à l'Association au 30 Bd Carnot-74200 Thonon. Les données collectées ont pour finalité la mise en place des aides demandées, et l'exécution du contrat, et sont accessibles uniquement au personnel de l'Association.

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 nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

Le bénéficiaire a droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

Prévention de la violence et maltraitance.

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

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

En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera son supérieur hiérarchique qui fera une démarche auprès de l'antenne ALMA sur le secteur.

Usage des locaux et équipements :

Les locaux situés au 30 Boulevard Carnot – 74200 – THONON LES BAINS sont destinés à assurer les meilleures conditions d'accueil et d'accompagnement lors de nos prestations. Il est indispensable de respecter certaines règles d'usage.

Nos horaires d'ouverture du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h00, permettent de recevoir les personnes aidées individuellement ou accompagnées. En dehors de ces jours et horaires, l'association dispose d'un répondeur téléphonique qui prendra les messages 24H/24H et 7J/7. L'association Familles Services oriente les personnes aidées vers des services complémentaires nécessaires à leur prise en charge de maintien à domicile.

Modalités de prise en charge :

Toute personne peut être prise en charge par l'association Familles Services dans l'un des 2 modes suivants :

1. **Mode mandataire** : la personne aidée est l'employeur de l'intervenant au domicile, l'association Familles Services assure par mandat l'exécution des obligations en matière de paye et de déclaration des charges sociales. La personne aidée assure toutes les responsabilités en tant qu'employeur.
2. **Mode Prestataire** : L'association Familles Services est l'employeur de l'intervenant au domicile de la personne aidée. Elle assure toutes les responsabilités en tant qu'employeur.

Visite et évaluation des besoins :

Après avoir reçu confirmation de la demande d'intervention de la personne aidée, l'association Familles Services enregistre et détermine avec elle un rendez-vous à l'association ou à son domicile pour lui présenter les modalités d'intervention et constituer un dossier de prise en charge ou un dossier d'intervention.

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. Selon ses disponibilités, la personne aidée pourra accepter que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

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

Exécution des interventions :

Après enregistrement du dossier, Familles Services recrute la personne la mieux adaptée aux besoins de la personne pour l'aider à accomplir les tâches et les activités de la vie quotidienne, en veillant à préserver son autonomie et maintenir son indépendance.

Pour chaque intervention, la personne aidée signe un document validant la date et heure d'arrivée, la date et heure de départ et la durée de l'intervention (sauf cas de télégestion)

Droits et obligations du personnel d'intervention

L'ensemble du personnel est soumis à des obligations de discrétion et de confidentialité dans le cadre de son intervention à domicile.

Le personnel intervenant doit respecter certaines règles :

- Se présenter dans une tenue correcte
- Prévoir une tenue de travail adaptée (blouse, chaussons, gants...)
- Ne pas fumer pendant les heures d'intervention et au domicile des personnes aidées
- Ne pas utiliser le téléphone des personnes aidées ni son portable à titre personnel pendant les heures d'intervention
- Ne pas se présenter au domicile des personnes aidées accompagné (enfant, conjoint, ami etc...)
- Ne pas recevoir de visite personnelle
- Ne pas faire état de ses problèmes personnels
- Ne rien acheter ou vendre à la personne aidée
- Ne pas participer à des jeux de hasard (tiercé-loto) avec la personne aidée, ni lui acheter des tickets de grattage même à sa demande
- Ne pas emprunter ou recevoir d'argent ou objet de quelque valeur que ce soit de la personne aidée

- Ne pas recevoir d'argent liquide de la personne aidée y compris pour faire les courses
- Ne pas utiliser sa carte bancaire pour effectuer à sa place des retraits d'argent ou pour les courses
- Ne pas accepter de procuration même à la demande de la personne aidée
- Ne pas prendre l'initiative de soins sans prescription et accord de l'association
- Ne pas donner les médicaments
- Ne pas véhiculer la personne aidée sans avis du Responsable de l'association.

Il est demandé à l'intervenant de rendre compte auprès des responsables de Familles Services de tout changement de situation constaté comme :

- Dégradation de l'état de santé,
- Hospitalisation
- Décès
- Absence inexpliquée

Avertir immédiatement l'association de toutes situations jugées anormales.

S'abstenir de toute polémique politique, philosophique, religieuse ou syndicale. Après chaque fin d'intervention les relations entre l'intervenant et la personne aidée deviennent des relations personnelles qui ne peuvent en aucun cas engager l'association.

En cas d'incident ou dégât matériel au cours de l'intervention, l'intervenant avertit l'association seule habilitée à prendre une décision.

Engagement de la personne aidée

La personne aidée s'engage à respecter les horaires de l'intervention et à ne pas demander à l'intervenant à domicile de déborder sur l'horaire de fin de l'intervention. Sauf urgence, les modifications d'horaire seront discutées avec le référent de l'association.

Elle s'engage à respecter le domaine de compétence de l'intervenant à domicile

Obligations de la personne aidée :

- Respect du document individuel de prise en charge
- Comportement civil à l'égard du personnel d'intervention
- Non-discrimination pour quelque cause que ce soit
- Le respect mutuel des droits (intimité etc....)
- Respect des principes d'hygiène et de sécurité
- Le respect du champ de compétence de son intervenante (Exemple, l'aide à domicile ne peut réaliser des travaux comme des nettoyages de murs, plafonds, huisserie, caves, greniers, garages, jardins, entretien de chaudière etc.... Le lavage des vitres ne s'effectuera que si les conditions de sécurité sont satisfaisantes)
- L'engagement de signer les feuilles de présence et les remettre à l'intervenant chaque fin de mois et en fin de vacation. Cette feuille de présence sert à l'établissement du bulletin de salaire et de la facture. Sauf cas de télégestion où l'intervenant enregistre le début et la fin de l'intervention sur le téléphone du bénéficiaire (communication gratuite)
- La personne aidée ne peut accepter d'anticiper la signature de la feuille de présence pour des interventions qui ne sont pas encore réalisées.
- Pour les courses/achats, mettre en place un compte (au supermarché le plus proche, ou pharmacie) afin d'éviter le paiement en liquide ou carte bancaire par la salariée.
- En cas d'événement prévisible de nature à empêcher l'exécution de la prestation, la personne aidée s'engage à informer l'association au plus tard dans les 14 jours précédant la survenance de la cause de l'empêchement. Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due, sauf circonstances exceptionnelles (ex : hospitalisation non prévue)

Sanctions du non respect

LE NON RESPECT CONSTANT DE TOUT OU PARTIE DE SES OBLIGATIONS PAR LA PERSONNE AIDEE APRES PLUSIEURS OBSERVATIONS ECRITES NON SUIVIES D'ACTION CORRECTRICE, EST UN MOTIF D'ARRET DES INTERVENTIONS PAR L'ASSOCIATION.

La violence – les comportements délictueux

Toute personne majeure (même sous tutelle ou curatelle) est responsable à la fois civilement et pénalement. Ainsi tout acte de violence sera automatiquement signalé par voie orale et écrite à la responsable de l'association Familles Services, ce qui pourrait entraîner des procédures administratives ou judiciaires appropriées.

Sont considérés comme non respect, violence, comportement délictueux par la personne aidée ou le personnel d'intervention :

1. Tout acte délictueux ou le non respect de la loi
2. Les cas de maltraitance ou de violence (sanctions prévues par le code pénal)
3. le constat de mauvais traitement ou privation infligés à une personne et le témoignage de tels agissements (protection du professionnel) article L.31324 du Code de l'action sociale et des familles
4. La discrimination pour quelque cause que ce soit

Droits d'accès et de rectification de la personne aidée (application de la loi du 6 Janvier 1978 « informatique et libertés »)

La personne aidée peut demander communication et rectification de toute information la concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage de l'association et des organismes professionnels en s'adressant au siège de l'association.

DISPOSITIONS RELATIVES A L'ABUS DE FAIBLESSE

ART. L.122-8 :

Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements, au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de 5 ans et d'une amende de 9150 € ou de l'une de ces 2 peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou susceptible de déceler des ruses ou des artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

ART. L.122-9 :

Les dispositions de l'article L.122-8 sont applicables, dans les mêmes conditions, aux engagements obtenus :

1. soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie
2. soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers
3. soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;
4. soit lorsque la transaction a été faite dans les lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;
5. soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés tiers au contrat.

ART. L.122-11 :

Les infractions aux dispositions de la présente section peuvent être constatées et poursuivies dans les conditions fixées par les articles 45, 1^{er} et 3^{ème} alinéas, 46,47 et 52 de l'ordonnance du 1^{er} décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence.

DROITS DES USAGERS

Article L.1111-6 du code de la santé publique Modifié par Loi n°2016-87 du 2 février 2016 - art. 9

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Article L311- 5 Modifié par ordonnance n°2010-177 du 23 février 2010 – art. 18

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



Délégation Départementale
de Haute-Savoie



PRÉFECTURE
DE LA HAUTE-SAVOIE



CONSEIL
DEPARTEMENTAL
DE LA HAUTE-SAVOIE

LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES ETABLIE CONJOINTEMENT PAR

LE DIRECTEUR GENERAL DE L'AGENCE REGIONALE DE SANTE AUVERGNE-RHONE-ALPES
(Délégation Départementale de Haute-Savoie),
LE PREFET DU DEPARTEMENT DE HAUTE-SAVOIE ET LE PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DE HAUTE-SAVOIE
CONFORMEMENT A L'ARTICLE L311-5 DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES

	Nom, Prénom	Adresse de messagerie	Téléphone
Domaine Médico- Social (Personnes Agées / Personnes Handicapées)	BUGNARD Florence	bugnardf@gmail.com	04 50 51 49 14
	DIF TURGIS Jean-Paul	difturgis@orange.fr	06 12 20 96 85
Domaine Social	DIF TURGIS Jean-Paul	difturgis@orange.fr	06 12 20 96 85
	FONTANA Jean-Rolland	fontana_jean-rolland@orange.fr	04 50 68 88 64 06 75 55 99 81
Domaine Protection Enfance	DIF TURGIS Jean-Paul	difturgis@orange.fr	06 12 20 96 85
	FONTANA Jean-Rolland	fontana_jean-rolland@orange.fr	04 50 68 88 64 06 75 55 99 81

Mars 2018

NUMEROS D'URGENCE

SAMU : 15

POMPIERS : 18

POLICE : 17

**CENTRE ANTIPOISON DE LYON :
04.72.11.69.11**

**MALTRAITANCE PERSONNES AGEES
ET HANDICAPEES : 3977**