



## SOMMAIRE

PRESENTATION DE L'ASSOCIATION DE SERVICES ET SOINS A DOMICILE RIVES-LOIRE- CHER.....	2
ORGANIGRAMME .....	4
POLITIQUE QUALITE .....	6
DEROULEMENT DE LA PRESTATION .....	7
INFORMATIONS AUX PARTICULIERS EMPLOYEURS .....	9
LES MISSIONS DE L'AIDE A DOMICILE .....	11
REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT .....	12
CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE AIDEE.....	15
Liste des documents remis ou envoyés à l'utilisateur .....	17
ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE 1 <sup>ER</sup> CONTACT .....	18
ANNEXE 2 : GRILLE TARIFAIRE .....	18
ANNEXE 3 : LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES.....	19



**ASSAD Rives de la Loire et du Cher**  
Association loi 1901 à but non lucratif

## PRESENTATION DE L'ASSOCIATION DE SERVICES ET SOINS A DOMICILE DES RIVES DE LA LOIRE ET DU CHER

**Association loi 1901 à but non lucratif adhérente à l'U.N.A**

Agrément N°R/080811/A/037/Q/052 obtenu le 12 octobre 2011 pour les départements d'Indre et Loire et du Loir et Cher

Autorisation du Conseil Départemental 37 délivrée le 30/08/2004

**Adresse du siège : bâtiment François 1<sup>er</sup>, ZAC Saint Maurice ,  
220 rue Jules Hiron 37530 Nazelles Négron**

**Coordonnées tél : 02.47.57.19.10**

**Coordonnées mail : [accueil@assadrivesloirecher.com](mailto:accueil@assadrivesloirecher.com)**

**site internet : [www.assadrivesloirecher.com](http://www.assadrivesloirecher.com)**



**Accueil du Public : 9h-12h30 et 14h-17h du Lundi au Vendredi**

**L'après-midi sur rendez-vous ou en visite à domicile**

**Accueil Téléphonique du lundi au vendredi : 9h- 12h30 et 14h-17h**

**En cas d'urgence**, lorsque les bureaux sont fermés et qu'une intervention à domicile est prévue chez vous, **un personnel d'astreinte vous répond au : 06.72.02.88.90 (ou transfert d'appel)**

Intervention sur le secteur d'Amboise : Amboise, Lussault, Saint Règle, Chargé, Mosnes, Souvigny, Nazelles Négron, Pocé sur Cisse, Limeray, Cangey, Montreuil en Touraine, Saint Ouen les vignes



**ASSAD Rives de la Loire et du Cher**  
Association loi 1901 à but non lucratif



**Permanences à Montrichard le lundi après-midi au centre administratif, Rue de la chancellerie**

**Tél : 06 07 74 57 70**

Zone d'intervention du Secteur de Montrichard : Montrichard, Saint Georges, Bourré, Saint Julien, Angé, Faverolles, Monthou, Chissay, Pontlevoy, Thenay



**Permanences à Onzain le jeudi après-midi : salle des associations, 5 Rue Gustave Marc**

**Tél : 06 07 74 57 70**

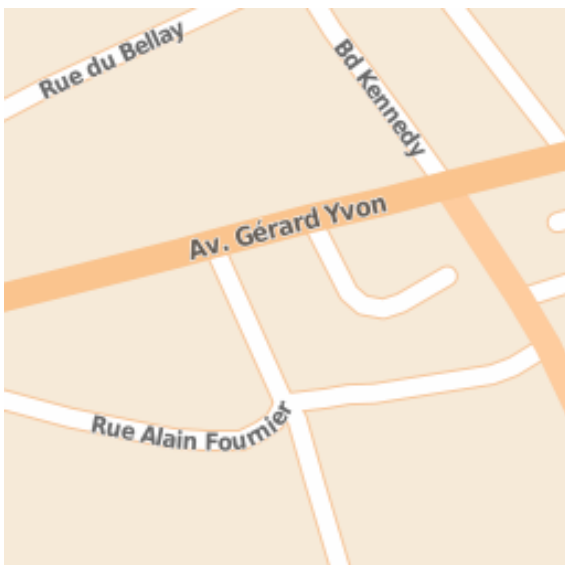
Zone d'intervention du Secteur d'Onzain : Monteaux, veuves, Onzain, Chaumont sur Loire, Chouzy, Mesland, Rilly sur Loire, Vallières les Grandes

**Site de vendôme : 9 Rue Alain Fournier, 41100 VENDOME**

**Coordonnées téléphonique : 02.54.82.53.05**

**Accueil du public et téléphonique du lundi au vendredi : 9h- 12h30 et 14h-17h**

**En cas d'urgence**, lorsque les bureaux sont fermés et qu'une intervention à domicile est prévue chez vous, **un personnel d'astreinte vous répond au : 06.07.74.77.03 (ou transfert d'appel)**



Zone d'intervention du Secteur de Vendôme :

Araines, Arville, Aze, baillou, beauchêne, Bouffry, Boursay, Busloup, chauvigny du perche, Choue, Cormenon, Coulommiers la tour, Couture sur loir, Crucheray, Danze, droué, Epuisay, Faye, Fontaine les Coteaux, Fontaine Raoul, Fortan, Freteval, Gombergean, Houssay, Huisseau en beauce, la Chapelle Vicomtesse, la Ville aux Clercs, Lance, Lavardin, le Gault Perche, le temple, Les hayes, les Roches l'Evêque, Lignièrès, Lisle, Lunay, Marcilly en beauce, Villeromain, Mazangé, Meslay, Mondoubleau, Montoire sur le Loir, Morée, Naveil, Nourray, Perigny, Pezou, Pray, Rahart, Renay, Rocé, Saint Agil, Saint Amand longpré, Saint Gourgon, Saint Hilaire la Gravelle, Saint Jacques des guerets, Saint Marc du Cor, Saint Martin des Bois, Saint Ouen, Saint RimaY, Sargé sur Braye, Sasnières, Savigny sur Braye, Selommes, Souday, Thoré la Rochette, Troo, Vendôme, Villavard, Villerable, Villiers sur Loir, Chanteloup



ASSAD Rives de la Loire et du Cher  
Association loi 1901 à but non lucratif



**L'ASSAD Rives de la Loire et du Cher a pour vocation de faciliter le quotidien des familles, des personnes âgées, des personnes handicapées, des personnes malades en les accompagnant et les soutenant dans l'accomplissement ponctuel ou pérenne :**

- **Des activités de services à domicile (5J/7) :**  
Entretien du logement  
Entretien du linge : lavage et repassage  
Préparation des repas  
Courses  
Garde d'enfants de + de 3ans
- **Des actes essentiels du quotidien (7j/7) :**  
Aide au lever  
Aide à la toilette  
Aide à la mobilité (transfert)  
Aide au repas  
Garde de nuit
- **Des activités sociales et relationnelles (5J/7) :**  
Démarches administratives  
Transport accompagné  
Activité ludiques : jeux, lecture...
  - **Activités en partenariat**  
Portage de repas  
Télé-alarme  
Petit bricolage et jardinage

Une fois le premier contact pris, la responsable de secteur concernée ou la Directrice propose rapidement un rendez-vous au domicile de la personne. Elle fait ainsi sa connaissance, étudie sa demande, évalue ses besoins, répond à ses questions et à celles de son entourage. Elle donne toutes les explications pour l'aider à constituer son dossier de demande d'aides financières et proposer le service adapté.

- **Soit le service prestataire** ou l'avantage d'un service clé en main : **l'association est l'employeur de l'aide à domicile**
- **Soit le service mandataire** ou l'avantage et l'inconvénient d'être l'employeur : **la personne aidée est employeur de l'aide à domicile**

#### Faire appel à nos services :

- ❖ **C'est la garantie de l'ASSAD de ne jamais proposer une offre de service abusive**
- ❖ **C'est bénéficier d'une équipe réactive, formée, motivée expérimentée et sérieuse :**
  - **Les auxiliaires de vie sociale titulaires d'un diplôme d'état**
  - **Les employées à domicile titulaires d'un diplôme ou titre professionnel du secteur social ou médico-social**
  - **Les agents à domicile**
- ❖ **C'est bénéficier d'une évaluation des besoins et d'un suivi des interventions**
- ❖ **C'est bénéficier d'une continuité des interventions : Un(e) ou plusieurs intervenant(e)s habituel(le)s, mais remplacé(e)s durant ses ou leurs absences.**



## POLITIQUE QUALITE

Depuis leur création en 1977 les ASSAD ont pour but d'organiser, de gérer et de coordonner toutes les actions destinées à assurer et à promouvoir l'aide à domicile, aux familles ou à toute personne pour leur permettre de garder ou de retrouver leur autonomie et pour les seconder dans la vie quotidienne. Elles ont su en permanence, faire évoluer leurs services pour mieux répondre aux évolutions des besoins et pour en améliorer la Qualité.

Une intervention efficace, personnalisée et coordonnée auprès des usagers, la satisfaction de leurs attentes et une qualité constante constituent pour les ASSAD une orientation politique et stratégique prioritaire. La mise en œuvre de cet axe prioritaire permet aux ASSAD de progresser chaque année dans le respect des exigences légales, réglementaires et conventionnelles, ceci s'articulant conjointement avec l'application de la loi du 2 janvier 2002, et de la mise en place d'une démarche qualité s'appuyant sur la norme « NF X 50 – 056 Services aux personnes à domicile » et les règles de certification NF 311.

Nous, Présidente du Comité de pilotage qualité et Présidents des ASSAD de Bourgueil, du Bouchardais, de Chinon, du Richelais et des Rives de la Loire et du Cher nous engageons dans cette démarche et dans la mise en œuvre des moyens nécessaires aux axes suivants :

- **Faire progresser, rendre plus efficace l'organisation générale et le fonctionnement des structures**
- **Soutenir, sensibiliser, former et accompagner notre personnel pour de meilleures conditions de travail et de qualité de service.**
- **Travailler ensemble dans un but commun pour mettre en œuvre la démarche d'amélioration continue**

Chaque collaborateur a le devoir de mettre en pratique les différentes mesures arrêtées dans le cadre de la démarche qualité pour assurer aux usagers une prestation qui répond à leurs besoins, à leurs attentes et à leurs exigences. Cette démarche est le résultat de la collaboration de tous les personnels qui s'engagent à éviter toute non-conformité vis-à-vis des engagements contractuels consécutifs à l'acceptation d'intervention chez les usagers par les ASSAD.

Fait à Tours, le 3 juin 2013

**Madame Herpe**  
Présidente du CPQ

**Madame Butstraen**  
Présidente ASSAD Rives de la Loire et du Cher

**Monsieur Delaleu**  
Président ASSAD Bouchardais

**Madame Galand**  
Présidente ASSAD Chinon

**Madame Savoie**  
Présidente ASSAD du Richelais

**Madame Vallée**  
Présidente ASSAD Bourgueil



## DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Une fois le premier contact pris, la personne responsable de votre secteur vous propose un rendez-vous et se déplace à votre domicile. Elle peut ainsi faire votre connaissance, étudier votre demande, évaluer vos besoins,

répondre à vos questions, vous donner toute les explications nécessaires pour constituer votre dossier en toute confidentialité et vous proposer le service le mieux adapté à votre situation.

Sur votre secteur, la personne responsable est

Vous pouvez la joindre au : 02.47.57.19.10

### LE CHOIX DU SERVICE : PRESTATAIRE OU MANDATAIRE ?

#### LE SERVICE PRESTATAIRE

L'avantage d'un service clé en main

La responsable se charge d'établir les documents nécessaires à la prestation :

- le devis et le contrat de prestation
- le dossier auprès d'un organisme financeur (Caisse de retraite, CPAM, Aide sociale du département, Mutuelles, etc.) en vue d'une prise en charge financière éventuelle.

**L'ASSOCIATION EST EMPLOYEUR de l'aide à domicile qui intervient chez vous** ce qui inclut entre autre :

- la mise à disposition de personnel dûment formé et réparti en trois catégories professionnelles : agent à domicile, employé à domicile (titulaire d'un diplôme du secteur social ou en cours d'acquisition du diplôme d'Etat) et auxiliaire de vie sociale ou AVS (titulaire du diplôme d'Etat),
- l'organisation des plannings et de la gestion des remplacements,
- la prise en charge intégrale des formalités administratives et de gestions du personnel.
- organise la coordination interne et externe entre les intervenants (réunions d'équipe trimestrielles, cahier de liaison, participation aux réunions de coordination d'autonomie.

**L'association vous libère de toutes les démarches administratives ainsi que de la responsabilité juridique d'employeur.**

#### LE SERVICE MANDATAIRE

Ou l'avantage et l'inconvénient d'être employeur

**Vous choisissez d'être VOUS-MEME L'EMPLOYEUR de l'aide à domicile qui intervient chez vous.**

La responsable se charge d'établir le contrat de mandat (moyennant des frais d'ouverture de dossier et de gestion) qui stipule que vous donnez mandat à l'association pour entre autres :

- étudier avec vous la base du salaire, les heures d'intervention, le profil de(s) l'intervenante(s) selon plusieurs classifications possibles : employé de maison, assistante de vie, garde malade...
- effectuer les marches administratives nécessaires (Urssaf, diverses déclarations...),
- établir, chaque mois, les bulletins de paie et la facture incluant les frais de gestion et les charges Urssaf,
- si vous le souhaitez, proposer une remplaçante en cas d'absence de votre salariée,
- vous informer de vos droits liés à votre fonction employeur.

L'association vous libère des démarches administratives **mais vous restez l'employeur de votre aide à domicile avec toutes les responsabilités qui en découlent en cas de rupture de contrat de travail, voire de contentieux.**





	PRESTATAIRE	MANDATAIRE
<b>QUI EST L'EMPLOYEUR</b>	L'association est employeur et assume l'entière responsabilité de l'intervention	Vous êtes l'employeur et en assumez la responsabilité mais vous déléguez au service mandataire certaines formalités administratives
<b>QUELS CONTRATS</b>	Contrat de prestation entre vous et l'association	Contrat de mandat entre vous et l'association. Contrat de travail entre vous et vos salariés (titulaires et remplaçants)
<b>QUELLE CONVENTION COLLECTIVE ?</b>	De la Branche de l'Aide à Domicile	Des salariés du particulier-Employeur du 24 novembre 1999
<b>QUI ENCADRE L'AIDE A DOMICILE</b>	Le service prestataire est responsable de la qualité de l'intervention.	Vous veillez à la bonne exécution des tâches que vous confiez à l'aide à domicile
<b>PRINCIPE DE FACTURATION</b>	L'association vous facture le coût horaire ou, le cas échéant, la part restant à charge fixée par l'organisme financeur	A réception des bulletins de salaire, vous payez à chacun de vos aides à domicile leurs salaires et réglez à l'association les charges et frais qui vous sont facturés
<b>OBLIGATIONS PARTICULIERES EN CAS D'INTERRUPTION DE L'AIDE</b>	Informez au plus vite le service prestataire	En cas de rupture liée à un licenciement, paiement d'un préavis et d'indemnités de licenciement

L'ASSAD Rives de la Loire et du Cher bénéficiant de la déclaration et de l'agrément, quelque soit le service choisi, les interventions à domicile ouvrent droit :

- 1- à une réduction des charges patronales URSSAF en application de la législation en vigueur,**
  - 2- à une réduction d'impôts à hauteur de la moitié des sommes engagées au cours de l'année civile selon la législation en vigueur**
- **Selon les besoins et la situation des personnes, des aides financières existent :**
    - L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) versée par le Conseil Général
    - La Prestation de compensation du handicap (PCH) versée par la MDPH
    - Prises en charge par les caisses de retraite et les mutuelles
    - ...
  - **Les recours possibles en cas de conflit non résolu :** Le client peut faire appel à une personne extérieure qualifiée (cf. Liste arrêtée par le préfet, prévue à l'article L. 311-5 du code de l'Action Sociale et des Familles, annexée au livret d'accueil)
  - **Les factures à payer à l'association peuvent être réglées avec les CESU pré-financés, des chèques bancaires ou postaux, des virements ou de l'espèce.**





## INFORMATIONS AUX PARTICULIERS EMPLOYEURS

Le code du travail (art.L 772.I à L 772.3) et *la Convention collective nationale des salariés du particulier employeur* du 24 novembre 1999 fixent les règles minimum de fonctionnement.

Vous êtes **employeur du personnel** que nous avons sélectionné pour vous et que nous vous proposons. Vous avez des relations hiérarchiques avec votre personnel, le service mandataire pouvant uniquement assurer, en votre nom, les formalités prévues au contrat de mandat que vous avez signé.

Ce document a donc pour objet de vous informer des principales dispositions légales et conventionnelles, donc obligatoires, que vous devez respecter en tant qu'employeur d'une aide à domicile.

**Un exemplaire des documents utilisés (contrat, lettres de rupture...) devra systématiquement être envoyé au plus vite au service mandataire qui pourra dès lors traiter le dossier.**

*Signalez-nous par avance tout événement (absence, congé...) pour organiser les remplacements.*

*Afin de vous éviter des malentendus, souvent lourds de conséquences, nous restons à votre disposition pour vous fournir toutes informations et conseils utiles.*

### CONTRAT DE TRAVAIL

Un contrat de travail à durée **indéterminée** est conclu entre vous, l'employeur, et votre salarié, précisant entre autres, sa qualification, le lieu du travail, les jours et horaires de ses interventions.

Une période d'essai d'un mois précèdera l'engagement définitif.

Le licenciement peut être fondé soit sur un motif personnel soit sur un motif lié à la situation de l'employeur. Dans tous les cas, ce motif doit être réel et sérieux.

Pour des remplacements de maladie ou de congé de votre salarié, il sera conclu un contrat de travail à durée **déterminée** (indemnité de précarité d'emploi de 10% à prévoir).

**Selon votre besoin, le service mandataire met à votre disposition les contrats qui seront établis avec la**

**responsable avant de vous être proposés à la signature.**

**Toute modification (changement du nombre d'heures, niveau de qualification...) devra être notifiée sur un avenant, modifiant ainsi le contrat, que nous vous adresserons pour signature.**

### Démission

En cas de démission de votre salarié, il doit effectuer un préavis variant selon son ancienneté : 1 semaine pour une ancienneté inférieure à 6 mois, 2 semaines de 6 mois à moins de 2 ans, 1 mois au-delà de 2 ans.

### Licenciement

#### (procédure – préavis et indemnités)

Le service mandataire peut vous conseiller dans cette délicate procédure...

**Une procédure avec des délais** très stricts doit être respectée (courrier en recommandé avec accusé de réception) :

- convocation du salarié à un entretien (minimum 5 jours ouvrables après présentation),
- entretien préalable,
- notification du licenciement (minimum un jour franc après l'entretien préalable).

**Le préavis à respecter** (excepté en cas de faute grave ou lourde) est de :

1 semaine pour une ancienneté inférieure à 6 mois, 1 mois entre 6 mois et moins de 2 ans, 2 mois au-delà de 2 ans.

**L'indemnité de licenciement** est due pour le salarié ayant au moins 2 ans d'ancienneté : 1/5<sup>e</sup> de mois par année d'ancienneté, au-delà de 10 ans d'ancienneté : 1/5<sup>e</sup> + 2/15<sup>e</sup> de mois par année d'ancienneté.



## Rupture du contrat de travail liée au décès de l'employeur

Le salarié doit être licencié par les ayants droit et bénéficier des indemnités de préavis et de licenciement selon les conditions d'ancienneté conventionnelles (prise en charge garantie IRCHEM possible).

## Suspension du contrat de travail non prévue par le Code du Travail.

En cas d'absence de l'employeur (hospitalisation ou convalescence personnelle), la rémunération du salarié doit être maintenue dans la mesure où la période de suspension dépasse le repos annuel légal.

## Congés payés

*(sont réputés jours ouvrables, tous les jours de la semaine sauf le dimanche et les jours fériés).*

Votre salarié a droit à 2,5 jours ouvrables de congés par mois de travail, soit 30 jours ouvrables pour une année de présence au travail.

*Définissez au plus tôt les dates de congés avec votre salarié et prévenez nous au cas où vous souhaiteriez son remplacement.*

## Jours fériés

Les jours fériés sont des jours normalement travaillés (sauf le 1<sup>er</sup> mai) et payés.

## Déplacement

Au cas où vous demandez à votre salarié d'utiliser son véhicule, son contrat d'assurance doit couvrir sans limitation de somme sa responsabilité civile à l'égard des tiers et pour des besoins professionnels

## MALADIE, ACCIDENT

Vous cotisez à la Sécurité sociale pour que votre salarié soit assuré en cas de maladie ou d'accident. Vous cotisez également à une prévoyance (IRCHEM) pour qu'il perçoive un complément de salaire.

*En cas d'accident corporel de votre salarié dans le cadre de son travail à votre domicile (même si cela vous paraît sans gravité), vous devez nous demander d'établir une déclaration d'accident du travail*

**Au plus tard le 10** de chaque mois vous recevrez :

- 1) le bulletin de salaire en 2 exemplaires** : Vous en remettez un à  **votre salarié** accompagné du règlement de son salaire correspondant à la somme indiquée en NET A PAYER. Vous conservez le double.
- 2) la facture** incluant les charges sociales Urssaf patronales et salariales et les frais de gestion. Cette facture est à régler **au service mandataire de l'association** (sauf si prélèvement automatique). Possibilité de régler à l'aide de CESU préfinancé (Chèque emploi service universel).



## LES MISSIONS DE L'AIDE A DOMICILE

Accompagner et soutenir les personnes dans leur vie quotidienne : activités de la vie quotidienne, actes essentiels et activités sociales et relationnelles.

Les aides à domicile sont formées afin de mieux répondre aux besoins des personnes aidées.

### CE QU'ELLE PEUT FAIRE...

#### Aide à la vie quotidienne :

- assurer l'entretien courant du logement (ménage, vaisselle, vitres...).
- faire les courses
- préparer les repas
- laver, repasser le linge
- réaliser quelques petits travaux de couture.

#### Aide à la personne :

(hygiène et confort corporel, à l'exclusion de soins) :

- aider à la toilette
- aider à l'habillage et/ou au déshabillage
- aider dans les transferts : mise au fauteuil, aide au lever, au coucher, etc...

- aider à la prise des repas,
- être attentif à la prise des médicaments (dans le cadre des textes en vigueur).

#### Activités sociales et relationnelles

- réaliser ou aider à effectuer les démarches administratives courantes (ex : courrier...)
- accompagner dans les petits déplacements (courses, visites médicales, promenades...)
- stimulation à la vie sociale (jeux, animation,...)

### CE QU'ELLE NE PEUT PAS FAIRE...

- Effectuer des actes et des soins qui relèvent de la compétence d'une infirmière, d'une aide soignante, d'une pédicure,
- des gros travaux (caves, greniers, peintures, Jardinages),
- des lessivages (murs, plafonds), des décapages (portes, parquets, façades),

- effectuer des grosses lessives sans machine.
- effectuer des retraits d'argent aux distributeurs ou aux guichets, avances de l'argent (pour les courses par ex).
- intervenir en dehors de ses heures de mission ou poursuivre son intervention au-delà du temps prévu.

Et dans tous les cas, l'aide à domicile assure une présence, une écoute, un soutien moral et physique et participe au maintien d'une certaine qualité de vie par des conseils appropriés à une bonne hygiène, à l'équilibre et l'alimentation et à la sécurité de la personne aidée. Elle participe à la mise en œuvre d'un travail par objectifs sur la base d'un plan d'aide.



## REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

**PREAMBULE** : Le présent règlement de fonctionnement, qui s'applique à toutes les personnes aidées par l'ASSAD Rives de la Loire et du Cher est établi conformément à la loi du 02/01/2002. Cette loi prévoit qu'un règlement de fonctionnement doit être élaboré dans chaque établissement et service social ou médico-social. Il définit les droits des personnes accueillies et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie et de bon fonctionnement.

### 1. Les finalités et conditions de prise en charge.

Le service a pour finalité d'aider à domicile toute personne en perte d'autonomie ou non, dans les conditions de qualité qu'elle aura librement choisies.

Chaque personne aidée peut être adhérente à l'association. Les personnes aidées adhérentes sont alors membres de l'assemblée générale et y sont, à ce titre, invitées. Elles ont ainsi la possibilité de se présenter au conseil d'administration. Par ailleurs, toutes les personnes aidées sont appelées à répondre aux différentes enquêtes de satisfaction qui leur sont proposées une fois par an, les résultats de ces questionnaires sont analysés et participent à l'élaboration du plan annuel d'amélioration continue. Un retour de ces résultats est ensuite envoyé aux usagers.

### 2. L'organisation institutionnelle.

#### - La sécurité

Le service fourni par l'association est rendu au domicile de la personne aidée.

Le personnel doit pouvoir faire face aux incidents qui surviendraient au domicile du bénéficiaire (accident, problème de santé...). Chaque salarié est donc informé par le service des mesures à prendre, des personnes ou organismes à contacter en cas d'urgence.

En cas de problème, le personnel intervenant contacte ou laisse un message aux responsables de l'ASSAD Rives de la Loire et du Cher

Lorsqu'il y a risque d'accident du fait de l'état du logement où intervient le salarié, le service peut demander à la personne aidée de prendre ou d'autoriser les mesures de sécurité nécessaires. En cas de refus, le service peut se réserver le droit de mettre fin à l'intervention.

#### - L'organisation du service

L'ASSAD Rives de la Loire et du Cher tient une permanence, et dans son bureau et par téléphone, du lundi au vendredi de 9 h à 12 h 30 et de 14 h à 17 h30.

Un répondeur 24h/24 est en outre à disposition des salariés et des bénéficiaires, et est relevé les jours d'ouverture. Les usagers et les bénéficiaires peuvent joindre pendant les heures d'intervention prévues, lorsque les bureaux sont fermés, un administratif d'astreinte pour les urgences.

Une continuité de service est assurée chez les personnes les plus dépendantes et isolées, généralement en lien avec le médecin traitant et les professionnels soignants.



Des visites au domicile de la personne aidée sont régulièrement programmées, avant la mise en place du plan d'aide, au moins une fois par an pour l'évaluation annuelle des besoins, et chaque fois que la situation de la personne aidée justifie un ajustement du plan d'aide.

L'association organise le plan d'aide, transmet au salarié un ordre de mission pour les prestations à assurer, et met à disposition un cahier de liaison au domicile du usager afin d'aider à la coordination des différents intervenants.

Le personnel est formé régulièrement dans le cadre du plan de formation de l'association.

Des réunions trimestrielles rassemblent les salariés de l'ASSAD Rives de la Loire et du Cher en présence des responsables de l'association. Elles sont le lieu de prise de parole et d'écoute, de précision quant aux actes à accomplir.

Au moins une fois par mois, le relevé de la télégestion ou des feuilles de présence est l'occasion pour la responsable de recevoir chaque Aide à Domicile et de faire le point sur la situation des personnes aidées. Elle est disponible et à l'écoute des intervenants et les aide si nécessaire à trouver des solutions adaptées à chaque cas particulier.

Les salariés sont soumis aux obligations de visite de la médecine du travail.

#### - La prévention de la maltraitance

Les faits de maltraitance, c'est-à-dire les faits de violence sur un adulte, font l'objet d'un signalement au médecin et au service social.

L'association participe aux coordinations d'autonomie des Cantons d'Amboise, Montrichard et Onzain qui regroupent des intervenants sociaux et médico-sociaux. La coordination a connaissance des actes de maltraitance et est appelée à répondre collégalement aux questions posées.

### 3. Les droits et obligations de chacun.

#### - Les obligations de la personne aidée.

Dans le cadre de sa prise en charge, chaque personne aidée doit respecter certaines obligations.

Ainsi, elle s'engage à :

- Respecter les termes du contrat de prestation signé avec l'association
- Toujours avoir un comportement civil et respectueux à l'égard du personnel d'intervention. Il est par exemple rappelé que les faits de violence sur autrui sont pénalement punis.
- Respecter les principes d'hygiène élémentaire.
- Mettre à disposition des Aides à Domicile les matériels et produits nécessaires à la bonne exécution des tâches prévues tant pour les tâches ménagères et de petit bricolage que pour l'aide à la personne (toilette, change, transferts ...)
- Laisser un cahier/classeur de liaison à disposition des différents intervenants afin de les aider à coordonner leur travail.
- Respecter le champ de compétence des Aides à Domicile ; par exemple, l'Aide à Domicile ne peut réaliser des soins infirmiers ou médicaux, des travaux de nettoyage de cave ou lessivage de plafond...



- S'engager (si la télégestion ne peut être utilisée), sauf impossibilité justifiée, à signer l'état des heures effectuées à la fin de chaque intervention, et à le remettre à l'Aide à domicile. Cet état sert à l'établissement de la facture ; en aucun cas, la personne aidée ne signe un état vierge de toute notation (rappel : pas de signature nécessaire en cas d'utilisation de la télégestion).
- Accepter que le temps consacré aux courses fasse partie intégrante du temps de travail et donc à veiller à son intégration et sa comptabilisation sur les feuilles de travail.

### - Les obligations de l'ASSAD Rives de la Loire et du Cher

L'ASSAD Rives de la Loire et du Cher dans le cadre de la prestation qu'elle apporte, s'engage à :

- Respecter le choix de vie de la personne aidée.
- Apporter à la personne aidée et à sa famille les conseils dont elles auraient besoin pour permettre une qualité de vie choisie à domicile.
- Mettre en place le plan d'aide défini en parfaite coordination avec la personne aidée, l'organisme financeur et l'ASSAD Rives de la Loire et du Cher
- Respecter les horaires définis dans le cadre du plan d'aide, dans les limites des moyens du service.

Ces horaires sont vérifiés chaque fois que nécessaire et à la fin de chaque mois. Un contrôle peut être également réalisé par téléphone et lors de visites d'un responsable de l'association.

- Assurer la continuité des interventions et à veiller aux remplacements des Aides à Domicile en cas d'absence sous 24 heures, priorité étant donnée aux personnes les plus dépendantes, ceci dans la limite des disponibilités du service.
- Prévenir et se montrer vigilante à la survenance d'actes de violence sur une personne aidée. Il est rappelé ici, que tout acte de violence sur un adulte, qu'il soit le fait d'une personne appartenant au service ou d'un proche de la personne aidée, est passible de condamnations pénales. Ces actes peuvent entraîner des enquêtes de la part des autorités de police et de justice. Le personnel est appelé à attirer l'attention des responsables du service s'il a connaissance de faits de maltraitance sur des personnes aidées. Ensemble, ils peuvent décider de saisir la coordination gérontologique et/ou les autorités compétentes.
- Veiller très scrupuleusement à ce que le personnel ne reçoive ni pourboire, ni gratification, ni délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits de la personne aidée, pas plus que donation, dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. De telles opérations sont passibles de sanctions graves pouvant aller jusqu'à l'exclusion du salarié concerné.
- Veiller à la parfaite confidentialité des informations reçues pour effectuer la réalisation de l'intervention. Le personnel est tenu de respecter la discrétion professionnelle la plus absolue tant pendant la durée du présent contrat qu'à l'expiration de celui-ci. Notamment, le salarié s'interdit toute divulgation de documents ou d'informations dont il aura pu avoir connaissance dans l'exercice de ses fonctions, sauf à l'égard de son responsable et pour permettre le bon accomplissement de ses fonctions.  
Permettre à la personne aidée l'accès à tous documents ou informations relatifs à sa prise en charge sauf disposition législative contraire.



## CHARTRE DES DROITS ET DES

Arrêté du 8 septembre 2003, JO du 9 Octobre 2003

## LIBERTES DE LA PERSONNE AIDEE

### 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 objet d'une discrimination en raison de son origine, notamment ethnique ou social, 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 A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE

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 A 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 ECLAIRE ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

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

- 1- La personne dispose du libre choix entre les personnes 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 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 soin délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expressions 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 l'accompagnement.

### Article 5

#### DROIT A 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 la 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 les respects 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 A 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 santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

#### Article 8

##### DROIT A L'AUTONOMIE

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserves de décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcées, 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 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 PREVENTION 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 charges 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 être 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 des proches ou représentants.

#### Article 10

##### DROIT A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A 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 A LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentant 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 DIGNITE DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITE

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.



## **LISTE DES DOCUMENTS REMIS OU ENVOYES A L'USAGER**

- LIVRET D'ACCUEIL
- DEVIS
- PLAQUETTE
- CONTRAT TYPE DE MANDAT OU DE PRESTATION
- GRILLE TARIFAIRE (EN ANNEXE DU LIVRET D'ACCUEIL)
- QUESTIONNAIRE 1<sup>ER</sup> CONTACT (EN ANNEXE DU LIVRET D'ACCUEIL)
- LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES (EN ANNEXE DU LIVRET D'ACCUEIL)



## ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE 1<sup>ER</sup> CONTACT

Objet : Enquête de satisfaction

Madame, Monsieur,

Voilà plusieurs mois que nous vous comptons parmi nos clients. Nous vous remercions de votre confiance et de votre fidélité.

L'une de nos priorités est votre satisfaction de nos clients. A travers la démarche qualité engagée par l'association auprès d'AFNOR Certification pour l'obtention du label **NF Services**, une véritable politique d'amélioration continue de la qualité a été mise en place. Nous aimerions aujourd'hui vous y associer.

C'est pourquoi, afin d'évaluer votre degré de satisfaction et vous permettre d'exprimer votre avis sur la qualité de nos prestations et services, il est important que vous preniez quelques instants pour répondre aux questions du questionnaire au verso, seul(e), sans l'aide de l'intervenant(e).

Nous vous rappelons que les **réponses au questionnaire ci-joint sont strictement confidentielles**. Il vous est cependant proposé d'indiquer vos nom et prénom. En effet, la connaissance de votre identité favorisera toujours un meilleur traitement du questionnaire car elle nous permet de répondre personnellement et rapidement à vos éventuelles interrogations.

**Votre collaboration est essentielle pour l'amélioration de nos services.**

Vous pouvez retourner ce questionnaire, par l'intermédiaire de l'intervenant(e), **dans une enveloppe cachetée et pré-remplie à cet effet** ou joint à votre règlement.

Comptant sur votre collaboration, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

La Directrice



## Questionnaire premier contact

Veuillez cocher la case correspondante à votre choix :

**Nom - Prénom :**

(facultatif) **Date :**

### 1. Avez-vous trouvé facilement notre structure ?

OUI  NON

### 2. Quel est votre avis sur l'accueil dans notre service sur les points suivants ?

a) Les horaires d'accueil

Très satisfaisant  satisfaisant  plutôt satisfaisant  très insatisfaisant

b) L'amabilité, la disponibilité et la courtoisie des personnes qui accueillent

Très satisfaisant  satisfaisant  plutôt satisfaisant  très insatisfaisant

c) La mise en contact avec le bon interlocuteur

Très satisfaisant  satisfaisant  plutôt satisfaisant  très insatisfaisant

### 3. Pensez-vous avoir été bien informé sur :

a) Les services proposés .....

OUI  NON

b) Les avantages/inconvénients des modes d'intervention

OUI  NON

c) Le coût et les modalités de prise en charge .....

OUI  NON

d) Le rôle des intervenants .....

OUI  NON

e) Le rôle du référent ou du correspondant .....

OUI  NON

### 4. Vous a-t-on remis une documentation sur les services proposés ?

OUI  NON

### 5. Une étude des besoins à votre domicile a-t-elle été réalisée, pour répondre à votre demande ?

OUI  NON

### 6. Si non, auriez-vous souhaité une visite préalable à votre domicile de la référente de votre dossier ?

OUI  NON

### 7. Diriez-vous que cette étude des besoins à votre domicile est ?

Indispensable  Utile  Pas très utile  Inutile

### 8. Si Pensez-vous avoir été bien compris ?

OUI  NON



## GRILLE TARIFAIRE

DEVIS GRATUIT SUR DEMANDE

<b>TARIFS HORAIRES PRESTATAIRES 2016</b>	
<b>Aide sociale Légale : APA, Aide Sociale, PCH semaine et dimanches et jours fériés</b>	22.10€
<b>Mutuelles</b>	22.10€
<b>Prix coutant en semaine : personnes exonérées</b>	22.10€
<b>Prix coutant semaine : personnes non exonérées</b>	26.55€
<b>Prix coutant les dimanches et jours fériés</b>	26.55€
<b>Caisses de Retraite et retour à domicile: semaine</b>	20.30€
<b>Caisses de Retraite et retour à domicile : Dimanche et jours fériés</b>	22.10€

<b>TARIFS HORAIRES PRESTATAIRES CPOM Indre et Loire</b>	
<b>Conseil Départemental 37 : APA prestataire, Aide Sociale prestataire, PCH prestataire semaine, dimanches et jours fériés</b>	22.55€

<b>TARIFS AUTRES SERVICES PRESTATAIRES 2016</b>	
<b>Frais Kilométriques courses</b>	0.35€/km
<b>Frais Kilométriques transport accompagné</b>	0.57€/km
<b>Tarif horaire transport accompagné</b>	22.10€
<b>Tarif horaire animation à domicile</b>	22.10€
<b>Garde d'enfants : horaires de jours</b>	22.10€
<b>Horaires après 22h</b>	25.60€
<b>Tarif horaire : ménage de bureaux</b>	22.75€

<b>TARIFS HORAIRES MANDATAIRES 2016</b>	
<b>Frais de Gestion</b>	3.10€
<b>Frais de dossier à l'ouverture</b>	30€

Vie associative/adhésion : 10€ /an



## Annexe 3 : Liste des personnes qualifiées



Préfecture d'Indre-et-Loire



Délégation territoriale  
d'Indre-et-Loire



Conseil général d'Indre-et-Loire

### Arrêté

fixant la liste des personnes qualifiées dans le département d'Indre-et-Loire

**Le préfet d'Indre-et-Loire, Chevalier de la Légion d'Honneur, Officier de l'Ordre National du mérite**

**Le directeur général de l'Agence régionale de santé du Centre**

**La présidente du Conseil Général d'Indre-et-Loire**

VU le code de l'action sociale et des familles, et notamment ses articles L. 311-5, L312-1, L313-3, R. 311-1 et R. 311-2 ;

VU la loi n° 2002.2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

VU le décret n° 2009-1484 du 4 décembre 2009 relatif aux directions départementales interministérielles ;

Sur proposition du secrétaire général de la préfecture d'Indre-et-Loire, du délégué territorial de l'Agence régionale de santé du Centre et du directeur général des services du conseil général d'Indre-et-Loire ;

#### ARRENTENT :

**ARTICLE 1 :** La liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles est composée, pour le département d'Indre-et-Loire, des personnes suivantes :

- Mme HERAULT Colette, domiciliée 6 parc de Beauregard 37270 VERETZ, ancienne Directrice adjointe de la Fédération ADMR d'Indre-et-Loire ;
- Mme GODEL Chantal domiciliée "Nousis" 37250 SORIGNY, ancienne Responsable départementale du service social de l'Assurance Maladie ;
- Mme CHEVET Chantal, domiciliée "les Copinières" 37390 CHARENTEILLY, ancienne Inspectrice principale de l'Action Sanitaire et Sociale à l'Agence Régionale de Santé, délégation d'Indre-et-Loire ;



- Mme SINCHOLLE Nicole, domiciliée 10 allée des Jasmins 37170 CHAMBRAY LES TOURS, ancienne Directrice de l'association « Accompagner Touraine » et ancienne responsable du handicap à l'ASSAD TOURAINE ;
- Mme BARILLET-LEPLEY Maryline, domiciliée 46 rue Edmond Chédehoux 37380 REUGNY, Directrice générale adjointe de l'Association Touraine Education Culture.

**ARTICLE 2 :** La liste des personnes qualifiées sera transmise aux établissements et services sociaux et médico-sociaux qui devront en informer les personnes accueillies dans ces structures.

**ARTICLE 3 :** Le présent arrêté pourra faire l'objet, dans le délai de deux mois à compter de notification ou de la date de publication au Recueil des actes administratifs :

- soit d'un recours gracieux auprès du Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé du Centre  
Cité Coligny – 131 rue du faubourg Bannier – BP 74409 – 45044 Orléans Cedex 1
- soit d'un recours contentieux devant le Tribunal Administratif d'Orléans - 28 rue de la Bretonnerie – 45057 Orléans Cedex 1.

**Article 4 :** Le secrétaire général de la préfecture d'Indre-et-Loire, le délégué territorial de l'Agence régionale de santé du Centre et le directeur général des services départementaux d'Indre-et-Loire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs du département d'Indre-et-Loire.

Fait à Tours, le **28 JUIN 2012**

Le préfet d'Indre-et-Loire,

Jean-François DELAGE

Le directeur général de l'Agence  
régionale de santé du Centre,

Jacques LAISNÉ

La présidente du Conseil général  
d'Indre-et-Loire,