

	DOCUMENT	D 03 B
	LIVRET D'ACCUEIL	Date de création : 09/2005 Mise à jour : 16/01/2008

LIVRET D'ACCUEIL

ADPA - BP 215 - 15, bd Jean Moulin - 24102 BERGERAC CEDEX

Tél.: 05.53.57.04.55

portable urgence 7/7 jours.: 06.30.89.72.01

Fax: 05.53.22.92.85

Mail: adpa24@wanadoo.fr

LES HEURES D'OUVERTURE

Du Lundi au Samedi (Sur rendez vous)	De 9 h00 à 12 h 00	Du lundi au Vendredi (Ouvert au public)	De 13 h 30 à 18 h 30
---	--------------------	--	----------------------

Siret : 78164143600022 - APE : 8810A

Agrément qualité - à compter du 11/09/06 jusqu'au 10/09/2011 sous le n°2006-2-24-07 (DDTEFP de la Dordogne)

Autorisation par Conseil Général de la Dordogne (loi 2002-2) pour 15 ans selon l'arrêté du 21 mars 2005)

Certification NF Service «Service aux personnes à domicile - NF 311» depuis le 05/04/2007 n°055/A00

Conventions CRAM Aquitaine et nombreuses autres caisses de retraite et Mutuelles (CPAM, MSA, SNCF, PTT, ORGANIC, MFP, MGEN, AVA, CNRACL, MUTUAIDE ASSISTANCE, FIDELIA ...)



Services aux personnes à domicile - NF 311

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056 et aux règles de certification NF 311. Elle garantit que le respect de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client sont contrôlés régulièrement par AFAQ AFNOR Certification 11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex—France

LE MOT DU PRÉSIDENT

Vous avez fait le choix de rester à votre domicile et vous avez besoin d'être aidé afin que votre vie quotidienne soit plus facile, plus agréable et plus sûre.

Ce livret d'accueil, vous est destiné. Il vous permettra d'obtenir les réponses aux différentes questions que vous pouvez vous poser ou vous apportera un complément d'informations. Vous y trouverez le détail des différentes aides envisageables en fonction de vos besoins et de votre état de santé.

Ce livret a également pour objet de vous présenter l'association, son organisation, son mode de fonctionnement, sa déontologie, son offre de service.

*La loi exige, à juste raison, une information complète. Or, certaines personnes dont je suis, privilégient l'essentiel et refusent trop d'informations, notamment celles connues par ailleurs. **C'est pour cette raison que j'ai opté pour un dossier constitué de fiches que vous pourrez consulter en fonction de vos besoins du moment.***

Cette conception du livret d'accueil a pour autre avantage de permettre la réactualisation de chaque fiche sans remettre en cause l'ensemble du document et de ce fait une diminution du coût et donc des frais de dossier.

Bien évidemment, toute l'équipe d'ADPA est à votre disposition pour tout renseignement ou conseil complémentaire.

Je vous remercie de votre confiance.

SOMMAIRE

FICHE N° 1	Page 1 - LE MOT DU PRÉSIDENT - SOMMAIRE
	Page 2 - IDENTITÉ de l'ASSOCIATION ADPA - ORGANIGRAME
FICHE N° 2	NOTRE PROJET ASSOCIATIF
FICHE N° 3	Page 1 - MODE d' INTERVENTION de l'ASSOCIATION
	Page 2 - NOS PARTENAIRES
FICHE N° 4	Page 1 - LES PRINCIPALES AIDES FINANCIÈRES POUR L'AIDE À DOMICILE
	Page 2 - BÉNÉFICIER DES SERVICES D' UNE AIDE À DOMICILE
FICHE N° 5	COMPÉTENCES ET QUALIFICATION DES SALARIÉES DE L'AIDE À DOMICILE
	Pages 1-2 - AGENT À DOMICILE ET EMPLOYÉ À DOMICILE
	Pages 3-4 - AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE ET RESPONSABLE DE SECTEUR
FICHE N° 6	Pages 1 à 10 - LE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT
FICHE N° 7	Pages 1-2 - EXTRAIT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR
FICHE N° 8	Pages 1-2 - LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE
FICHE N° 9	Pages 1-2 - RECOMMANDATIONS AUX USAGERS POUR LA SÉCURITÉ DE L' INTERVENANT

IDENTITE de l' ASSOCIATION ADPA

ADPA est une association sans but lucratif, loi 1901, qui gère le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées dans le grand Bergeracois (cantons de Bergerac I, Bergerac 2, Lembras, Prignonieux, Creysse).

Créée en 1960, **ADPA** propose des services prestataires d'aide à domicile pour personnes âgées et handicapées.

ADPA est membre de l'**URIOPSS Aquitaine** (Union Régionale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux)

Par ailleurs, dans le cadre de son projet associatif, **ADPA** adhère à un groupement d'employeurs **APAMH** (Aide aux Personnes Agées, Malades ou/et Handicapées).

Elle a signé son premier partenariat avec l' Association Intermédiaire **AIDE 24**.

L' Association **ADPA** a pour vocation d' assurer auprès de ses usagers un service de Qualité. Pour ce faire elle s'est engagée dans la mise en oeuvre d'une démarche qualité, utilisant des méthodes appropriées et du personnel qualifié, afin d'obtenir l' accréditation AFNOR, garante de la qualité de son offre de service.

L' Assemblée Générale de l'association est constituée de délégués représentant les membres participants et les bénévoles (article 14 des statuts).

L' Association est administrée par un Conseil d' Administration , qui élit un bureau .

Ce bureau est composé d'un Président, d'un Vice-président, d'un Trésorier et d'un Secrétaire . Il assure la liaison entre le Conseil d' Administration et le personnel salarié de la structure.

ORGANIGRAMME

LE CONSEIL D' ADMINISTRATION

Mesdames :

BOISVERT- FOURNAUD
Bénédicte

DUFOUR Dany

MORALÈS Michèle

PONS Jacqueline

VALETTE Marie-France

VELLA Françoise

Messieurs :

DUBOUILH René

FONMARTY Jean-Pierre

GRIGNON Jean-Pierre

LACOSTE Jean

LÉVÊQUE Jean-Pierre

LE BUREAU

Président : **LÉVÊQUE** Jean-Pierre

Vice Président : **LACOSTE** Jean

Secrétaire : **VALETTE** Marie-France

Trésorier : **DUBOUILH** René

LE PERSONNEL ADMINISTRATIF

Responsables de Secteur:

- **DELEST** Jocelyne
- **LASCOMBE-LE BEON** Valérie

Responsable administratif - Planning :

- **LAFITTE** Chantal

Accueil, Facturation , Paye et comptabilité :

- **DAURAT** Christelle
- **SOUFFLET** Émilie
- **VIDIS** Nathalie
- **PALOMERA** Chantal

NOTRE PROJET ASSOCIATIF

HISTORIQUE

L' Association ADPA a été créée en 1960, sous l'impulsion de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie de Bordeaux.

Elle se nommait alors « Association d'aide à domicile aux vieillards ».

Les vieillards de l'époque sont essentiellement des personnes âgées malades, isolées et dépourvues de ressources. On relève, dans les comptes rendus du bureau, des dons de couvertures à l'association, pour distribution aux vieillards les plus défavorisées.

Ces vieillards sont des personnes de plus de 60/65 ans.

Les services de l'aide ménagère sont plutôt orientés vers les personnes âgées les plus jeunes (entre 65 et 75 ans).

Au-delà, « les grands vieillards » sont placés en institution (maisons de retraite ou hospices)

La modicité des heures attribuées limite l'aide à domicile.

A partir de 1960, les prises en charge sont faites par les fonds d'action sanitaire et sociale des régimes de retraite de base et par l'aide sociale légale.

Dans les années 1980, la généralisation des prises en charge de l'aide ménagère par les régimes de retraite de base complétées par les caisses complémentaires va entraîner une augmentation des prises en charge en nombre et en durée (60 h/mois, voire 90 h/mois dans le régime CNAV).

En 1983, l'activité de l'association s'élevait à 129 479 heures et concernait 718 bénéficiaires.

Deux antennes existaient à LE FLEIX et à SIGOULES.

A partir des années 80/85, l'élévation du niveau des retraites liée au fait que beaucoup de retraités arrivent à la retraite avec un maximum de cotisation (35 ans à cette époque) va modifier sensiblement l'activité de l'aide ménagère qui va quitter peu à peu le domaine de l'assistance aux indigents.

A partir de 1987, les mesures gouvernementales successives en direction des personnes âgées de 70 ans et plus, pour créer des emplois, vont à la fois multiplier les exonérations fiscales et les allègements de charge, amenant ainsi de nouveaux bénéficiaires, notamment ceux qui, traditionnellement, employaient des femmes de ménage non déclarées.

De même, **dans la fin des années 1980**, un certain nombre de mutuelles ou d'assistants commencent à prendre en charge des heures d'aide ménagère.

En 1986, l'association est conventionnée auprès la CRAM au titre de l'aide ménagère.

La création, **en 1987**, des services « mandataires » dans lesquels la personne âgée de 70 ans et plus, si elle est employeur direct, est largement exonérée de charges patronales, va profondément désorganiser le secteur de l'aide à domicile, déversant sur le « marché » des femmes non qualifiées, sans formation (pour la plupart des femmes au chômage).

Depuis 1990, l'Association s'engage timidement dans les services « mandataires ».

La loi n° 2001-647 du 20 juillet 2001 relative à l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), faisant passer les personnes âgées classées en groupe iso-ressources (GIR) 4 des services « prestataires » aux services « mandataires » et à l'emploi de gré à gré, déstabilise la professionnalisation du secteur et met à mal notre Association qui doit, dans le même temps, gérer la mensualisation des salariées qui exercent le même travail - l'aide à domicile aux personnes âgées - dans le cadre de deux conventions collectives différentes et souvent, chez le même bénéficiaire.

La loi n° 96-63 du 29 janvier 1996 d'Alain JUPPE ouvre l'aide à domicile au secteur marchand. L'aide à domicile devient une marchandise appelée « prestation de service », isolant les personnes âgées dans un rôle d'employeur et introduisant la loi du marché dans le monde associatif en y créant une concurrence sauvage.

En 1997, le rapport n° 96071 de l'inspection générale des affaires sociales (IGAS) concluait, en son tome 1, page 114 : « aussi bien le statut de l'aide ménagère que la pérennité des structures « prestataires » sont de fait menacés ».

En octobre 2002, submergés par de graves problèmes de fonctionnement, incompetents, incapables de réagir face aux difficultés que rencontre l'aide à domicile, les administrateurs démissionnent, abandonnant 80 salariées et environ 800 personnes âgées.

En février 2003, répondant à un appel « au secours » des salariées dans la presse locale, le nouveau Président ordonnera un audit Comptable qui révélera un résultat négatif de 216 000 €uros et l'épuisement du fonds de roulement et des réserves.

Les pertes mensuelles s'élevaient à 15 000 €uros (heures payées et non travaillées, frais de déplacement exagérés parce que non contrôlés...)

LES VALEURS QUI GUIDENT DÉSORMAIS L'ASSOCIATION

L'évolution sociologique des personnes âgées, leur attente forte de continuer leur existence dans leur communauté habituelle de vie et dans leur espace de socialisation, prouvent que le MAINTIEN À DOMICILE est la voie privilégiée à développer, à moderniser.

Aujourd'hui, contrairement aux idées reçues, le maintien à domicile est le mode de vie majoritaire pour les personnes âgées. En effet, près de 90% des personnes de plus de 60 ans vivent à domicile.

Si la dépendance a pu rendre plus difficile le maintien de ce mode de vie, aujourd'hui elle n'est plus forcément irréversible. Accompagnées et traitées, des dépendances peuvent disparaître ou diminuer, rendant possible le retour dans le milieu de vie ordinaire.

La vocation de l'aide à domicile, notre vocation est de répondre aux besoins des familles, des personnes âgées, des personnes handicapées ayant perdu, temporairement ou définitivement, la possibilité de mener une vie quotidienne totalement autonome et dont la situation matérielle et/ou sociale nécessite, plus ou moins régulièrement, l'intervention d'une aide extérieure.

La proximité et la volonté d'offrir des services personnalisés et négociés au cas par cas sont les principes sur lesquels repose notre action d'aide à domicile.

La loi 2002-2, rénovant l'action sociale et médico-sociale intègre l'aide à domicile dans le secteur social et médico-social.

Cette loi place l'utilisateur au cœur du dispositif et lui reconnaît des droits fondamentaux.

Elle impose des outils garantissant l'exercice effectif de ces droits fondamentaux.

Elle prévoit des sanctions pénales pour les infractions aux droits de la personne aidée.

Cette loi est liée à la norme qualité : la loi impose la mise en place d'outils, la norme impose un processus.

Longtemps marqué par la précarité des financements et la faible qualification de ses salariées, notre association s'engage résolument dans la professionnalisation de son personnel et la consolidation de son fonctionnement.

L'avenir de notre association passe par une véritable reconnaissance statutaire de nos apports à la qualité de vie de nos anciens et une juste rémunération de nos salariées dans des conditions de travail adaptées au métier de l'aide à domicile.

Notre avenir passe également par la construction de nouveaux partenariats, dans le respect de la spécificité des structures existantes, pour mieux travailler ensemble, rendre un meilleur service à nos bénéficiaires et réaliser des économies d'échelle tout en mettant fin à l'éparpillement de nos forces.

MODE D'INTERVENTION DE L'ASSOCIATION

Depuis octobre 2003, ADPA s' est engagée dans la professionnalisation de l'aide à domicile pour garantir des interventions de qualité par du personnel compétent, qualifié et justement rémunéré.

ADPA n' intervient donc que dans le cadre de l' **activité PRESTATAIRE** .

L' Association est l'EMPLOYEUR de l'intervenante à domicile.

La prestation d'aide à domicile est effectuée sous sa responsabilité:

Elle assume, de ce fait, toutes les obligations qui en découlent : rémunération, charges salariales, remplacements, formation professionnelle, préavis, licenciements, sanctions...

Le personnel employé est qualifié. Il participe à des réunions d'informations et peut suivre des formations afin de maintenir son niveau de connaissance. Les aides à domicile sont missionnées par le service, suite à l'évaluation individuelle des besoins, pour aider la personne totalement ou partiellement :

- pour les actes essentiels de la vie quotidienne (lever, aide à la toilette, habillage...)
- pour les activités domestiques (entretien du logement, du linge, courses, repas...)
- pour les activités relationnelles et de la vie sociale (briser l'isolement, aider aux démarches administratives, aider aux activités de loisirs...).

Le personnel d'intervention bénéficie d'un encadrement professionnel au niveau du service.

Pour la personne aidée, cet encadrement professionnel est la garantie :

- d'un suivi de la qualité du service rendu,
- de l' aménagement de la prestation en fonction de l'évolution du besoin,
- du remplacement de l'aide à domicile en cas de congés, de maladie ou autres absences.

LE PRESTATAIRE est la formule la plus SIMPLE et celle qui offre le plus de SÉCURITÉ pour la personne aidée.

Elle est obligatoire pour les GIR 1 et 2 et recommandée pour certains GIR 3.

ADPA possède les agréments préfectoraux nécessaires à son droit d'exercer, l'autorisation du CONSEIL GENERAL (loi 2002-2), l'agrément CRAM Aquitaine et de nombreuses conventions avec les Caisses de retraite et les Mutuelles (CPAM, MSA, SNCF, PTT, ORGANIC, MFP, MGEN, AVA, CNRACL, MUTUAIDE ASSISTANCE, FIDELIA ...).

NOS PARTENAIRES

Dans le cadre de son projet associatif (initier, construire de nouveaux partenariats) notre association adhère à un groupement d'employeurs APAMH (Aide aux personnes Agées, Malades et Handicapées) et signe, avec d'autres Associations, **des conventions de partenariat** qui ont pour objet de compléter l'offre dans le respect de la spécificité de chacune d'elles.

A ce jour:

LE GROUPEMENT D'EMPLOYEURS APAMH apporte d'une part un soutien aux personnes âgées, malades ou handicapées dont le souhait est le maintien à leur domicile, et d'autre part permet de mutualiser avec d'autres structures de service à la personne des moyens techniques et/ou humains par le biais de mises à disposition .

Les interventions du Groupement se font toujours en lien avec les structures locales existantes et il propose des solutions complémentaires à leurs interventions (Accompagnement - Transport par exemple).

Il est en mesure de vous proposer d'autres activités, énumérées à l'article D129-35 du Code du Travail.

⇒ **autre partenaire, L'ASSOCIATION INTERMÉDIAIRE AIDE 24** est en mesure de mettre à votre disposition du personnel pour du **jardinage et autres travaux de bricolage** (déductible des impôts).

Elle peut également faire **broyer vos déchets verts** (branches, feuilles, gazon...) et **les enlever**.

LES PRINCIPALES AIDES FINANCIÈRES POUR L'AIDE À DOMICILE

Des financements nombreux et variés sont possibles:

LES PRESTATIONS DÉLIVRÉES PAR LE CONSEIL GÉNÉRAL :

LES PRESTATIONS POUR LE MAINTIEN À DOMICILE DES RETRAITÉS PAS, OU PEU, DÉPENDANTS

Prestations	Conditions d'attribution
Aide à domicile aux personnes âgées et aux personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> • Tarif horaire départemental. • Intervention d'un service prestataire. • Versement des prestations aux bénéficiaires • OU versement direct au service d'aide à domicile concerné; le bénéficiaire acquittant alors, auprès du service, la part qui reste à sa charge.
APA à domicile GIR 1 à 4	<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'aide individualisé pour la détermination de la prise en charge et montant de l'allocation. • Tarif horaire départemental de l'aide à domicile pour les organismes qui ne sont pas encore autorisés et tarifés (ADPA jusqu'au 31/12/2005). • Tarif horaire individualisé approuvé par le Conseil Général pour chaque organisme autorisé et tarifé (ADPA à partir du 01/01/2006). • Intervention du service à domicile. • Versement de l'APA au bénéficiaire; celui-ci acquitte lui-même le service intervenant. • OU versement de l'APA au service prestataire; le bénéficiaire acquitte uniquement la part à sa charge.
ACTP à domicile aux personnes âgées et handicapées (remplacée progressivement par la PCH (voir ci-après))	<ul style="list-style-type: none"> • Allocation mensuelle déterminée en fonction des ressources et du niveau du handicap du bénéficiaire. • Versement au bénéficiaire qui : <ul style="list-style-type: none"> - fait appel à un service prestataire habilité ; - peut employer directement l'aide à domicile.
PCH (Prestation de Compensation du Handicap - Loi du 11 février 2005)	<ul style="list-style-type: none"> • Allocation mensuelle déterminée sur la base d'un plan de compensation. • Montant variable en fonction des ressources du bénéficiaire. • Versement au bénéficiaire qui : <ul style="list-style-type: none"> - fait appel à un service prestataire agréé ; - peut employer directement l'aide à domicile et éventuellement faire appel à un organisme mandataire ; - peut employer un membre de sa famille ; - peut dédommager un aidant familial.

(GIR 5 ET 6) PAR LA CNAV (CRAM Aquitaine).

Les conditions à remplir:

- être retraité du régime général de la Sécurité sociale;
- disposer de revenus supérieurs au plafond de l'aide sociale légale du département ;
- l'aide financière varie en fonction des ressources du foyer ;
- non-cumul avec certaines prestations (tierce personne, APA..)

L'aide est accordée sous forme d'un nombre plafonné d'heures d'aide ménagère. Il est également déterminé une part du coût horaire restant à la charge du retraité.

LES PRESTATIONS SERVIES PAR LES CAISSES DE RETRAITE

Les prestations proposées peuvent varier selon les caisses, principales ou complémentaires. D'une façon générale, les caisses de retraite appliquent les principes d'intervention de la CNAV et s'alignent sur le tarif horaire moyen de l'aide ménagère CNAV.

LES PRESTATIONS SERVIES PAR LES MUTUELLES ET LES ASSURANCES

Mutuelles et Assurances sous-traitent à des sociétés d'assistance, la gestion du dispositif d'aide à domicile en cas d'urgence et pour une durée limitée.

Elles financent, directement à l'association, des heures de ménage, repassage pour toute personne, quel que soit son âge ou ses revenus.

LES EXONÉRATIONS FISCALES.

L'Association ADPA étant agréée, vous pouvez déduire de vos revenus imposables, dans le cadre du service prestataire, votre participation au coût annuel de l'aide à domicile.

Chaque année l'Association ADPA, vous fournit le justificatif de paiement de ces sommes qu'il vous est nécessaire de joindre à votre déclaration annuelle des revenus.

POUR BÉNÉFICIER DES SERVICES D'UNE AIDE À DOMICILE

L'Association ADPA dispose de tous les agréments nécessaires à son fonctionnement, elle a en outre passé des conventions avec les caisses de retraites et les mutuelles ; cela veut dire qu'elle est habilitée à réaliser des services d'aide à domicile. De ce fait les caisses de retraites ou l'action sociale du département peuvent aider ses ayants droits lorsqu'ils ont recours aux services d'ADPA car ils ont les garanties que les services qui seront fournis rempliront leurs exigences de qualité.

En fonction des financeurs, les participations varient. Ces aides peuvent être importantes et aller jusqu'à pratiquement la prise en charge de la totalité du prix de l'heure.

Quels que soient les revenus, une aide, plus ou moins importante peut être obtenue.

Notre service se propose d'étudier, avec chaque bénéficiaire, les solutions propres à leur situation.

Contactez nos responsables de secteur et fixez un rendez-vous pour qu'elles étudient, avec vous, le type de service le plus adapté à vos besoins et qu'elles fixent la mission et les horaires de l'aide à domicile.

LES HEURES D'OUVERTURE

Du Lundi au Samedi De 9 h00 à 12 h 00

(Sur rendez vous)

Du lundi au Vendredi De 13 h 30 à 18 h 30

(Ouvert au public)

ADPA - BP 215 - 15 Bd Jean Moulin - 24102 BERGERAC CEDEX

Tél. : 05.53.57.04.55

Fax: 05.53.22.92.85

Mail: adpa24@wanadoo.fr

portable urgence 7/7 jours. : 06.30.89.72.01

Siret : 78164143600022 - APE : 853 J

Agrément qualité - à compter du 11/09/06 jusqu'au 10/09/2011 sous le n°2006-2-24-07 (DDTEFP de la Dordogne)

Autorisation par Conseil Général de la Dordogne (loi 2002-2) pour 15 ans selon l'arrêté du 21 mars 2005)

Conventions CRAM Aquitaine et nombreuses autres caisses de retraite et Mutuelles (CPAM, MSA, SNCF, PTT, ORGANIC, MFP, MGEN, AVA, CNRACL, MUTUAIDE ASSISTANCE, FIDELIA ...)

COMPÉTENCES ET QUALIFICATION DES SALARIÉES DE L'AIDE À DOMICILE

L'AGENT À DOMICILE

Catégorie A1

Rôle et missions

Il réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples, **essentiellement auprès des personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi.**

Principales activités

- réalise des activités domestiques et administratives simples.,
- assiste la personne dans les activités de la vie quotidienne.

Conditions particulières d'exercice de la fonction

- ne peut intervenir habituellement et de façon continue chez des personnes fragilisées par l'âge, la maladie et notamment en perte d'autonomie.

L' EMPLOYÉ(E) À DOMICILE

Catégorie B1

Rôle et missions

L'employé(e) à domicile intervient au domicile auprès des personnes âgées ayant des difficultés à accomplir les tâches ménagères de la vie quotidienne.

Ses activités ne se limitent pas à ces travaux domestiques. L'employée à domicile n'est pas une femme de ménage. Elle exerce une profession à vocation sociale en contribuant au soutien de la personne à domicile et en assurant des relations avec l'extérieur. Elle doit travailler dans le respect mutuel, être à l'écoute de la personne aidée, répondre à ses attentes et à ses besoins.

Plus largement, elle intervient pour soutenir la personne dans l'accomplissement des gestes essentiels de la vie quotidienne. Par sa présence régulière, elle apporte appui moral et réconfort en complément de la solidarité familiale ou amicale.

Elle ne doit jamais se substituer au personnel médical ou para-médical.

Principales activités

1.1 - L'aide et/ou la réalisation de toutes les tâches ménagères de la vie domestique et essentiellement :

- maintenir l'accessibilité du domicile,
- faire en sorte que le logement reste dans un état de propreté et de confort approprié au maintien à domicile,
- vérifier la fraîcheur des aliments, en veillant au bon équilibre alimentaire,

- s'occuper du chauffage, l'allumer, le cas échéant, réapprovisionner,
- entretenir le petit matériel médicalisé (urinal, bassin, haricots...),
- éventuellement nourrir les animaux domestiques,
- favoriser la mobilité dans le logement, installer la personne, l'accompagner au toilettes, prévenir les risques de chutes,
- préparer le nécessaire de toilette et stimuler la personne aidée pour sa réalisation,
- maintenir les liens affectifs et les contacts amicaux avec l'extérieur.

1.2 - L'aide à la personne pour l'accomplissement de certains gestes de la vie courante :

Faire AVEC et NON à la place chaque fois que cela est possible et en respectant les habitudes de la personne aidée et essentiellement :

- aider au lever et au coucher,
- aider à se laver lorsqu'il s'agit d'un acte de la vie quotidienne
- veiller à la prise correcte des médicaments selon les indications médicales en restant dans limites de ses compétences,
- alerter en cas d'urgence et informer la responsable du service,
- transmettre au médecin et aux professionnels de la santé les informations recueillies.

1.3 - L'accompagnement relationnel et social vers le maintien ou la restauration de l'autonomie : et essentiellement :

- aider à la promenade, sortir de chez soi afin de maintenir les liens affectifs et les contacts amicaux avec l'extérieur,
- faire les courses sans la personne ou avec si possible, compris la transporter,
- réaliser les démarches administratives simples,
- poster du courrier,
- prendre des rendez-vous
- dialoguer, pratiquer l'écoute active, rompre la solitude
- essayer de comprendre la plainte,
- aider aux activités de loisir,
- assurer la sécurité de la personne aidée.

Sur prescription médicale, par délégation et après accord de sa hiérarchie, l'aide à domicile pourra être amenée à accomplir des actes d'une autre nature.

Ce qu'une aide à domicile ne peut pas faire

Même énumération que l'Auxiliaire de vie sociale avec en plus :

- Pratiquer la toilette complète.
- Administrer les médicaments.

L'AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE

Catégorie C1

Rôle et missions

L'auxiliaire de vie sociale, titulaire d'un diplôme d'état DEAVS ou d'un diplôme de niveau V de l'Éducation Nationale, réalise de façon soutenue auprès des personnes les plus dépendantes, l'ensemble des tâches dévolues à l'aide à domicile.

Dans la continuité de la réalisation des tâches domestiques et ménagères, vers l'accomplissement des gestes essentiels de la vie quotidienne elle :

- ⇒ Aide à faire (stimule, accompagne, soulage, apprend 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 quotidienne,
- ⇒ effectue un accompagnement social, moral et relationnel auprès des publics fragiles, en vue de préserver ou de reconstruire l'autonomie de la personne,
- ⇒ participe à l'évaluation de la situation, adapte son intervention en conséquence et coordonne son action avec l'entourage familial et l'ensemble des autres intervenants à domicile,
- ⇒ contribue à l'ouverture de la personne sur l'environnement extérieur.
- ⇒ ne doit jamais se substituer au personnel médical ou para-médical. Son action, placée sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique, se définit dans la limite des actes nécessitant l'intervention d'une profession autre que la sienne.

Principales activités

En plus des tâches réalisées par l'aide à domicile, l'auxiliaire de vie sociale peut :

- Réaliser les actes **avec et non** à la place de la personne (sauf impossibilité),
- aider à se laver, à se coucher, à s'asseoir, à se déplacer,
- veiller à l'hygiène corporelle, aider ou réaliser la toilette d'une personne non valide,
- aider aux changes et à la surveillance des risques cutanés,
- couper les ongles des pieds et des mains sauf contre-indication médicale ou para-médicale (diabète, artérite...)
- réaliser des repas équilibrés et conformes aux éventuels régimes prescrits et aider à la prise de ces repas.
- stimuler les relations sociales et l'ouverture sur le monde extérieur (journaux, internet...),
- repérer la souffrance et participer au soutien moral,
- aider au repérage temporel et spatial,
- briser l'isolement social, familial et géographique,
- Motiver, soutenir moralement et assurer la sécurité de la personne,
- aider la personne dans la rédaction de sa correspondance, faire la lecture, faciliter l'accès à de sources d'informations,
- administrer les médicaments dans le cadre d'une prescription médicale précisant « acte de la vie courante »,
- dialoguer, pratiquer l'écoute active,
- s'efforcer de comprendre la plainte.

Ce qu'une AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE ne peut pas faire:

- Réaliser des soins médicaux et para-médicaux,
- S'occuper du jardin,
- Couper, fendre ou entreposer du bois,
- Nettoyer des pièces ou s'occuper du linge d'autres occupants (famille ou locataires),
- Effectuer des travaux autres que ceux pour lesquels elle est habilitée,
- S'immiscer dans les affaires de famille et dans la vie privée de la personne aidée,
- Avoir procuration sur le compte bancaire et gérer l'argent de la personne aidée,
- Pendant la mission, rendre service à toute autre personne qu'au bénéficiaire,
- Demander un service personnel à la personne aidée, accepter un don d'argent, des valeurs ou objets (ou les garder en dépôt).
- Acheter ou essayer d'obtenir toute chose appartenant au bénéficiaire,
- Amener un enfant ou toute autre personne étrangère au service sur son lieu d'intervention,
- Effectuer un travail rétribué pendant ses congés.

Conditions particulières d'exercice de la fonction:

Elle est **salariée de l'association** qui est agréée pour son intervention.

Son action est déterminée par l'évaluation réalisée par une responsable de secteur de l' Association.

LA RESPONSABLE DE SECTEUR

Pivot des structures d'Aide à domicile - Ce métier d'encadrement intermédiaire (entre l'intervenant à domicile et la direction) représente *le pivot des structures d' aide à domicile*.

Elle est aussi l' intermédiaire entre l'intervenant et l'utilisateur.

Principales missions - Son rôle est d' organiser la prestation à domicile, d' évaluer les besoins de la personne et de veiller au bon déroulement du plan d' aide. Elle encadre également une équipe de personnel intervenant et assure le suivi et le perfectionnement.

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

SOMMAIRE	page 1
1/Élaboration.....	page 2
2/Diffusion.....	page 2
3/Mise en place.....	page 2
4/Révision.....	page 2
5/Reconnaissance des droits fondamentaux des bénéficiaires	
5.1/Pour le respect de la dignité, l'intégrité et l'intimité des usagers	page 3
5.2/Pour le respect du libre choix entre les prestations	page 3
5.3/Pour une prise en charge individualisée et de qualité.....	page 4
5.4/Pour le respect de la confidentialité des informations vous concernant...	page 4
5.5/Pour permettre l'accès à toutes informations concernant votre prise en charge.....	page 4
5.6/Pour favoriser votre participation directe à la vie du service.....	page 4
6/Les mesures de reprise des prestations dans le cadre d'une éventuelle interruption	
6.1/En cas d'interruption du fait du bénéficiaire.....	page 5
6.2/En cas d'interruption du fait de l' Association.....	page 5
7/Les horaires d'ouverture des bureaux	page 5
8/Les conditions de délivrance des prestations	page 6
9/Les mesures en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles	
9.1/Incendie.....	page 7
9.2/Malaises, intoxications, blessures.....	page 7
9.3/Atteinte à l'intégrité des biens et des personnes.....	page 7
9.4/Présomption de maltraitance d'une personne âgée ou handicapée.....	page 8
9.5/Les numéros d'appel à connaître.....	page 8
10/Les obligations des usagers	page 9
11/Les obligations de l' Association	page 10
12/Les mesures pour la sûreté des personnes	page 10
13/Les poursuites judiciaires	page 10
14/Voies de recours/Personne qualifiée	page 10

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Dans le cadre de la mise en oeuvre des dispositions prévues par la loi du 02 janvier 2002, l' Association a élaboré le présent règlement de fonctionnement qui vise à donner le cadre des prestations des services rendus par l'association. Ceci afin que chacun ait les informations utiles à la définition de l'aide qui lui sera apportée.

1/Elaboration

En application de la loi 2002-2 et après parution du décret N° 2003-1095 du 14 novembre 2003 (publié au JO n° 269 du 21 novembre 2003, page 19760) le conseil d'administration a élaboré un nouveau règlement de fonctionnement, qui a été ratifié par l'Assemblée Générale du 15 juin 2006.

2/Diffusion

Le présent règlement de fonctionnement sera diffusé à tous les usagers déjà pris en charge dans le service contre attestation de remise en main propre.

Tout nouvel usager recevra le présent règlement de fonctionnement, il en sera fait mention explicite dans son contrat de prise en charge. Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil

Le règlement de fonctionnement est affiché dans les locaux de l'association.

3/Mise en place

Le présent règlement a été mis en place dans sa version définitive après ratification lors de l'Assemblée Générale du 15 Juin 2006.

4/Révision

Toute révision souhaitée sera consignée dans un registre et sera soumise à l'avis du Conseil d'Administration.

Lorsque le Conseil d'Administration jugera nécessaire de revoir le contenu du présent règlement, il soumettra les modifications aux instances de consultation et les fera valider par l'assemblée générale la plus proche.

5/RECONNAISSANCE DES DROITS FONDAMENTAUX DES BÉNÉFICIAIRES

Afin de garantir aux bénéficiaires de nos services l'exercice de leurs droits fondamentaux, l'Association a mis en place les outils suivants:

5.1/Pour le respect de la dignité, l'intégrité et l'intimité des usagers

Notre service a établi **des règles déontologiques**, l'ensemble du personnel de l' Association ADPA a pris l' engagement de respecter ces règles , soit par une clause explicite dans leur contrat de travail soit par un engagement écrit, notamment pour les bénévoles.

Le personnel des services adhère et respecte les éléments présentés dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie,

La charte des droits et libertés de la personne accueillie fait l'objet de la fiche N° 7.

Afin de garantir l'exercice de vos droits, ADPA a élaboré un **règlement intérieur** auquel est soumis l'ensemble du personnel.

Ce règlement mentionne notamment que les dons et pourboires sont strictement interdits.

Un extrait de ce règlement relatif aux relations usagers- intervenants fait l'objet de la FICHE N° 6.

Afin de protéger les usagers, ADPA a établi la liste des tâches pouvant être effectuées par les intervenants à domicile (fiche N° 4 du livret d'accueil), cette fiche a notamment pour but de vous communiquer des indications sur **les limites de compétence** du personnel

Le service tient à souligner que ces énumérations ne sont pas exhaustives.

En cas de doute, le personnel doit informer au plus tôt sa hiérarchie qui prendra la décision appropriée.

Afin de garantir l'embauche d'un personnel de confiance : ADPA suit une procédure d'embauche visant à s'assurer des qualités professionnelles des personnes employées.

Par ailleurs, pour votre sécurité, la copie du permis de conduire et l'attestation d'assurance couvrant les risques de la personne transportée dans le cadre de leur profession sont exigés à l'embauche. Afin de protéger vos biens et votre personne ADPA assure la responsabilité civile des membres de son personnel.

5.2/Pour le respect du libre choix des prestations

Le livret d'accueil auquel est annexé le présent règlement vous donne toutes les informations utiles sur les services que proposent notre association. Dans le cadre de nos partenariats la responsable du service pourra vous orienter vers d'autres services en cas de besoin.

Pour notre service prestataire d'aide à domicile, l'intervention est soumise au préalable à la constitution d'une proposition de service et d'un devis établis au cours d'une visite à domicile ou dans nos bureaux si tel est votre choix. Ces documents vous sont remis afin que vous puissiez détenir toutes les informations sur l'aide qui est envisagée. Sur la proposition de service sont mentionnés, les différents types de prises en charges possibles, ainsi que les éléments qui fondent notre proposition .

Pour tous nos services, un contrat est établi avant l'intervention. Cette contractualisation des prestations fournies ne s'effectue qu' après accord sur notre offre de service .

Les contrats prévoient les modalités de résiliation.

Les propositions de service et les contrats du service d'aide à domicile précisent le type de prise en charge choisi.

5.3/Pour une prise en charge individualisée et de qualité

Le plan d'aide est élaboré avec vous, il est notifié sur la proposition de service, et mentionné au contrat de prise en charge. Toute prise en charge s'effectue sur la base des besoins que vous exprimez au cours d'une visite à domicile.

La responsable de service transmet toutes les informations utiles à la réalisation de la prestation à l'aide à domicile avant la première intervention.

Un cahier de liaison, reprenant les actes à effectuer est établi et laissé chez vous. Ce cahier permet en outre la coordination entre les aides, lorsque plusieurs intervenants participent à la prise en charge.

Des visites sont organisées au domicile afin de revoir le plan d'aide initialement prévu.

Des visites annuelles sont prévues au domicile afin de mener des enquêtes de satisfaction.

Il vous est remis un formulaire de « réclamation/progrès » afin de pouvoir signaler tout mécontentement et permettre une adaptation de l'aide apportée.

Mensuellement, les responsables de secteur et les auxiliaires de vie se réunissent afin d'étudier toutes les modalités à mettre en oeuvre afin que vous soit proposé un service de qualité.

Annuellement les aides à domicile sont auditées afin d'évaluer le respect des pratiques définies dans le cadre de la qualité.

Annuellement des entretiens du personnel sont menés afin d'évaluer les besoins en formation.

5.4/Pour le respect de la confidentialité des informations vous concernant

Une clause de discrétion est prévue dans les contrats de travail.

Les bénévoles du service se sont engagés à respecter la confidentialité des informations portées à leur connaissance.

Les archives et les dossiers des bénéficiaires sont tenus sous clefs.

Les entretiens avec la responsable sont conduits à votre domicile ou dans un bureau isolé lorsque qu'ils s'effectuent dans les locaux de l'association afin de garantir la confidentialité des informations transmises.

5.5/Pour permettre l'accès à toutes informations concernant sa prise en charge

Votre dossier est consultable aux bureaux de l'association, sur justification d'identité.

Un exemplaire de nos propositions de service et contrats de prise en charge sont établis pour vous et laissés à votre domicile.

5.6/Pour favoriser votre participation directe à la vie du service.

Pour le service d'aide à domicile, le plan d'aide est élaboré avec vous, il est notifié sur la proposition de service et mentionné au contrat de prise en charge.

Des enquêtes de satisfaction sont conduites à votre domicile afin d'organiser le service en fonction de vos remarques.

Des procédures de gestion des réclamations ou de remontée d'information sont mises en oeuvre afin d'organiser le service en fonction de vos remarques. Il vous suffit de nous appeler ou de nous retourner la fiche de réclamation/progrès jointe au livret d'accueil.

Les aides à domicile suivent une procédure et des instructions relatives à leur intervention à domicile visant à encourager la participation des usagers à la définition de l'aide qu'elles apportent (Commencer la séance par la liste des tâches à faire, clôturer la séance par la planification de la prochaine séance).

Les liste des délégués à l'Assemblée Générale de l'Association est annexée au livret d'accueil.

Ils vous représentent lors des travaux des Assemblées Générales.

6/LES MESURES DE REPRISE DES PRESTATIONS DANS LE CADRE D'UNE ÉVENTUELLE INTERRUPTION.

6.1 - En cas d'interruption du fait du bénéficiaire, les prestations de l'aide seront reprises :

Sous condition d'accord de l'organisme financeur.

Toutefois les interventions pourront reprendre avant la date d'accord financier si l'usager accepte de prendre en charge la totalité du prix des prestations effectuées avant l'accord financier.

L'interruption des prestations suite à une urgence (hospitalisation) suspend les modalités contractuelles d'intervention, dans une limite de 4 mois. Celles ci peuvent reprendre lors du retour à domicile de la personne âgée, sous réserve d'accord des organismes financeurs et un délai de 48 heures

6.2 - En cas d'interruption du fait de l' Association

En cas d'absence de l'intervenant à domicile, ADPA met en œuvre toutes mesures pour éviter que les prestations ne soient interrompues.

En cas de force majeure, les prestations peuvent être interrompues. Dans ce cas, le service s'efforce d'assurer le remplacement de l'intervenant absent dans les conditions suivantes :

Sous 48 heures pour le service d'aide à domicile

Sous 24 heures pour le service d'auxiliaire de vie

Il est toutefois convenu que la plage horaire d'intervention pourra être modifiée selon les disponibilités du service

7/HORAIRES D'OUVERTURE DES BUREAUX AU PUBLIC :

LES HEURES D'OUVERTURE			
Du Lundi au Samedi	De 9 h00 à 12 h 00	Du lundi au Vendredi	De 13 h 30 à 18 h 30
(Sur rendez vous)		(Ouvert au public)	

Ces jours s'entendent à l'exception des dimanches et jours fériés.

Le personnel d'accueil peut être présent au bureau en dehors de ces heures pour effectuer des tâches administratives en priorité.

Pendant ces heures de présence supplémentaires, la priorité est accordée au travail administratif. Un appel téléphonique pourra être reçu et traité si le travail administratif le permet.

En cas de non prise d'appel, un répondeur diffuse un message permettant une prise de contact ultérieure.

Il peut arriver que la responsable d'un service soit en rendez-vous à l'extérieur pendant les heures de présence. Les bureaux sont néanmoins ouverts et du personnel d'accueil sera présent.

Nos responsables de secteur peuvent convenir, avec vous, d'un rendez-vous à domicile.

8/LES CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DES PRESTATIONS

Notre service d'aide à domicile prestataire pourra être délivré aux personnes âgées, aux retraités des divers régimes, ressortissants d'organismes susceptibles de passer ou d'avoir passé convention avec l'Association ADPA, et résidant principalement sur le territoire des Cantons de BERGERAC I, BERGERAC 2, LA FORCE et SIGOULES.

Les prestations pourront être fournies après signature d'un contrat d'intervention. Ce contrat se fonde sur une proposition de service et un devis, établis avec le bénéficiaire.

En cas de participation d'un organisme financeur, les prestations pourront être fournies dans les limites des conditions d'accord établi par l'organisme financeur (nombre d'heures, période de prise en charge). Les prestations effectuées au-delà de l'accord financier, sur demande de l'utilisateur, seront facturées à taux plein.

Les prestations seront délivrées si elles restent dans le cadre des missions assurées par le service. Le champ d'intervention des aides à domicile vous est fourni par les fiches N° 4 du livret d'accueil.

Les prestations pourront être fournies si l'utilisateur met à la disposition de l'aide à domicile les outils nécessaires à sa mission : produit d'entretien, appareillage, etc..

En cas de non-paiement de la facture dans le mois qui suit, les prestations cesseront d'être délivrées 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec AR .

L'assurance professionnelle exigée couvre le personnel dans la mesure où ses déplacements s'inscrivent dans le cadre des missions du travail de l'aide à domicile. Aussi, il est important de rappeler les différences qui existent avec un service commercial (taxi, véhicule sanitaire...) :

Les horaires de déplacement doivent être compris pendant le temps d'intervention de l'aide à domicile chez la personne âgée. Les plages horaires d'intervention ne doivent, en aucun cas, être aménagées en fonction des souhaits de déplacement de la personne âgée.

L'aide à domicile ne peut, en aucun cas, recevoir de rémunération du bénéficiaire pour ces déplacements. Seul le remboursement des frais kilométriques et exclusivement sur la base du tarif fiscal, doit lui être versé.

Les déplacements, réalisés dans le cadre du travail de l'aide à domicile, ont pour objet de permettre le maintien des activités normales de la vie courante de la personne âgée (magasin, grande surface, marché local, médecin, laboratoire d'analyses ...) et non des déplacements d'agrément. Dans ce cadre les déplacements doivent s'effectuer dans un rayon d'environ 15 Km.

Les horaires d'intervention sont établis sur la base d'un planning élaboré avec les responsables du service. En cas de retard de l'intervenant, l'utilisateur sera informé.

En cas de modification de la plage horaire d'intervention, l'avis de l'utilisateur est requis.

En cas de départ ou de retour à domicile l'utilisateur prévient le service, 48 heures à l'avance, afin que l'intervention puisse être annulée ou programmée.

Le service pourra intervenir *les week-ends et jours fériés* pour assurer l'aide indispensable à apporter à l'utilisateur. Dans ce cadre *les prix sont majorés de 25%*.

9/LES MESURES EN CAS D'URGENCE OU DE SITUATION EXCEPTIONNELLE

9.1 - Incendie :

Si l'incendie se déclare dans les locaux de la l'Association :

Évacuer les personnes

Prévenir les secours : le tableau des numéros d'urgences est dans le hall d'entrée.

Tenter de maîtriser le foyer : l'extincteur est à l'entrée, dans le bureau « Accueil ».

Si l'incendie se déclare à domicile :

Évacuer les personnes

Prévenir les secours

Tenter de maîtriser le foyer

Dans tous les cas prévenir la direction des services de l'association qui préviendra la personne désignée par l'utilisateur ou son médecin traitant.

POMPIERS : 18

SAMU : 15

9.2 - Malaises, intoxications, blessures :

⇒ *Prévenir les secours :*

POMPIERS : 18

SAMU : 15

CENTRE ANTI- POISON DE BORDEAUX : 05 56 96 40 80

HÔPITAL DE BERGERAC : 05 53 63 88 88

⇒ *Effectuer les gestes de premiers secours, si vous avez été formé;*

Dans tous les cas prévenir la direction des services de l'association qui préviendra la personne désignée par l'utilisateur ou son médecin traitant.

9.3 - Atteinte à l'intégrité des biens et des personnes :

Prévenir les autorités judiciaires

POLICE : 17

POLICE/ GENDARMERIE : 05 53 74 70 00

Dans tous les cas prévenir la direction des services de l'association qui préviendra la personne désignée par l'utilisateur ou son médecin traitant.

9.4 - Présomption de maltraitance d'une personne âgée ou handicapée :

Toute personne qui présume qu'une personne âgée ou handicapée est en situation de maltraitance à le devoir de le signaler.

Les intervenants de l'association préviendront la direction de l'association qui effectuera le signalement.

Les personnes âgées ou handicapées qui souhaitent faire un signalement peuvent prévenir **les services de la Protection et de l'Assistance aux Personnes Agées Tél: 0800 020 528** (appel gratuit d'un poste fixe)

GENDARMERIE de BERGERAC: 05 53 74 70 00

Les personnes âgées qui souhaitent avoir une écoute peuvent contacter :

Protection et de l'Assistance aux Personnes Agées Tél: 0800 020 528 (appel gratuit d'un poste fixe)

CROIX ROUGE ECOUTE : 0800 858 858 (appel gratuit d'un poste fixe)

9.5 - Les numéros d'appel à connaître:

POMPIERS : 18

SAMU : 15

CENTRE ANTI- POISSON DE BORDEAUX : 05 56 96 40 80

HÔPITAL DE BERGERAC: 05 53 63 88 88

POLICE : 17

POLICE/ GENDARMERIE : 05 65 73 70 09

GENDARMERIE de BERGERAC: 05 53 74 70 00

SOS AMITIE : 05 53 66 47 47 (Agen)

SUICIDE ECOUTE: 01 45 39 40 00 (Paris)

CROIX ROUGE ECOUTE : 0800 858 858 (appel gratuit d'un poste fixe)

PROTECTION ET ASSISTANCE AUX PERSONNES AGÉES : 0800 020 528 (appel gratuit d'un poste fixe)

DROGUE, ALCOOL, TABAC INFO SERVICE : 0800 23 13 13 (appel gratuit d'un poste fixe)

CANCER Info Service : 0810 810 821 (appel gratuit d'un poste fixe)

HEPATITES INFO SERVICE : 0800 845 800 (appel gratuit d'un poste fixe)

SIDA INFO SERVICE : 0800 840 800 (appel gratuit d'un poste fixe)

SOS Viol : 0800 05 95 95 (appel gratuit d'un poste fixe)

10/LES OBLIGATIONS DES USAGERS

Les usagers doivent respecter les termes de leur contrat.

Les usagers doivent avoir un comportement citoyen à l'égard des personnels de l'association.

Les usagers doivent fournir à l'intervenant les moyens d'assurer les pratiques d'hygiène élémentaires : eau, savon,...

En cas de maladie infectieuse ou contagieuse, l'utilisateur prévient l'intervenant à domicile afin d'éviter tout risque de contamination.

L'utilisateur transmettra au service toutes les informations utiles à la mise en place d'une aide à domicile assurant sa sécurité : allergies, régimes alimentaires, etc

Le service fournit une liste de recommandations, à l'attention des usagers. Cette liste fait l'objet de la FICHE N° 9 . L'utilisateur doit veiller à l'application de ces recommandations et de toutes les dispositions nécessaires à la sécurité de l'intervenant.

L'utilisateur doit respecter les droits élémentaires de l'intervenant à domicile, notamment le droit à une vie privée. Dans ce cadre il ne demandera pas à l'intervenant ses coordonnées personnelles. Il ne tentera pas de le contacter à son domicile privé.

L'utilisateur établit les plages d'intervention avec les services administratifs d'ADPA. Toutes modifications sont à établir avec la responsable administrative.

L'utilisateur respectera le champ d'intervention de son intervenant.

L'utilisateur ne fera ni cadeaux, ni dons ou pourboires et rémunérations complémentaires de quelque nature que ce soit à son intervenant.

Les intervenants ne peuvent en aucun cas avoir procuration sur les comptes de l'utilisateur.

L'utilisateur ne peut pas communiquer son code confidentiel de carte bleue ou confier des chèques en blanc à l'intervenant.

L'utilisateur ne peut pas donner les clés de son domicile (dérogations possibles avec la direction) ou de son véhicule à l'intervenant.

L'intervention ne peut avoir lieu qu'en présence de l'utilisateur.

En cas d'interruption des prestations l'utilisateur informera le service 48 heures à l'avance, sous peine de facturation des heures prévues et non effectuées, sauf cas de force majeure.

L'utilisateur mettra à disposition des intervenants les moyens logistiques nécessaires au déroulement de la séance

Dans le cadre du service d'aide à domicile prestataire et d'auxiliaire de vie, les déplacements effectués avec l'intervenant doivent rester dans le cadre de leur mission. Ces déplacements n'ont pas pour objet d'être des transports d'agrément.

Dans le cadre du service, une carte à puce (ou badge) est affectée personnellement à chaque bénéficiaire (personne aidée, client). Lors de chaque intervention, à son arrivée et à son départ, l'intervenant à domicile présente le badge du bénéficiaire à son lecteur ; Durée de l'intervention, type d'intervention sont ainsi recueillis chez la personne aidée. Ces données servent de base à l'établissement des factures et des payes.

La présentation, par la personne aidée, de sa carte au lecteur du salarié vaut signature.

L'utilisateur transmet à l'association, le nom du médecin et de la personne à contacter en cas de problème.

En cas de non-paiement de la facture dans le mois qui suit, les prestations cesseront d'être délivrées 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec AR .

11/LES OBLIGATIONS DE L'ASSOCIATION

- L'association s'engage, en cas d'absence de l'intervenante habituelle à proposer une autre intervenante. En cas de refus du client, l'association n'est pas tenue de fournir une autre solution.
- En cas de force majeure (maladie ou accident de la salariée, grève...), l'association se rapprochera du client dans les 24 heures ouvrées afin de rechercher, avec lui, les moyens de pallier à cette absence. Les horaires d'intervention pourront être modifiés après avis du client.
- **Dans le cadre de ce contrat, l'intervenante à domicile est salariée de l'association.** Pour des raisons d'organisation et de gestion, l'intervenante peut changer. Néanmoins, l'association garantit une compétence et une qualité de service identique pour l'ensemble de son personnel.
- L'association s'engage à fournir, à la demande du client, une attestation annuelle pour sa déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur.
- L'association s'engage à enregistrer, à étudier et à répondre aux réclamations des clients.

12/LES MESURES POUR LA SÛRETÉ DES PERSONNES

- **Le service** fournit une liste de recommandations, à l'attention des usagers. FICHE N° 9.
Les intervenants atteints d'une maladie contagieuse ou infectieuse sont tenus de voir leur médecin pour une mise en arrêt maladie.
Le personnel suit des stages de formation à la manutention, et aux premiers secours.
Le personnel applique les règles d'hygiène élémentaires.
Les consignes de sécurité et de prévention incendie sont appliquées dans les locaux de l'Association.
L' Association effectue une démarche d'évaluation des risques professionnels.
- **L' usager** transmet aux services toutes les informations utiles à la mise en place d'une aide assurant sa sécurité : allergies, régimes alimentaires, ...
Les usagers doivent fournir à l'intervenant les moyens d'assurer les pratiques d'hygiène élémentaires : eau, savon,...
En cas de maladie infectieuse ou contagieuse, l'usager préviendra l'intervenant à domicile afin d'éviter tout risque de contamination.

13/LES POURSUITES JUDICIAIRES

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

14/VOIES DE RECOURS /PERSONNE QUALIFIÉE

En cas de différend ou de désaccord avec l'intervenante ou l'Association, la personne aidée peut :

- ⇒ *téléphoner à son référent*
- ⇒ *demander à parler à un membre du Bureau,*
- ⇒ *introduire une réclamation (sur formulaire ou papier libre)*
- ⇒ *résilier le contrat*

EXTRAIT du RÈGLEMENT INTÉRIEUR

CHAPITRE 1 PREAMBULE

ARTICLE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Conformément à la loi (*article L 122-33 du code du travail*), ce règlement :

- fixe les règles de discipline intérieure,
- rappelle les garanties qui sont attachées à l'application de ces règles,
- *précise certaines règles relatives à l'hygiène et à la sécurité.*

Le présent règlement vient en complément des dispositions conventionnelles applicables dans la branche ou le secteur d'activité.

Parce qu'elles sont destinées à organiser la vie dans l'association dans l'intérêt de tous, ces règles de discipline intérieure s'imposent à tous les salariés de l'association.

Elles s'appliquent également aux travailleurs intérimaires et aux salariés des entreprises ou associations extérieures en matières d'hygiène et de sécurité dès lors qu'elles ont été portées à leur connaissance.

Les dispositions du titre II du présent règlement intérieur sont applicables notamment dans les locaux de l'association proprement dits, mais également dans ses dépendances (parking...), ainsi qu'au domicile des personnes aidées.

CHAPITRE 2 HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

ARTICLE 2 : HYGIÈNE

2.1.1. Il est interdit de pénétrer ou de demeurer dans l'association ou au domicile des personnes aidées en état d'ivresse ou sous l'emprise de la drogue.

Il est également interdit d'introduire dans l'association et au domicile des personnes aidées des boissons alcoolisées sauf autorisation expresse de la direction ou de distribuer dans les locaux de travail de la drogue ou des boissons alcoolisées.

2.1.2. La consommation de boissons alcoolisées dans les locaux de travail est interdite sauf dans des circonstances exceptionnelles ou avec l'accord de la Direction.

2.1.3. La direction pourra proposer un test de dépistage de l'imprégnation alcoolique aux salariés intervenant à domicile, ainsi qu'à ceux qui conduisent des véhicules automobiles pour leur travail et dont l'état d'imprégnation alcoolique constituerait une menace pour eux-mêmes ou pour leur entourage.

Un délégué du personnel ou à défaut, un autre membre du personnel pourra également sur la demande de l'intéressé être présent lors de ce test. Dans ce dernier cas, le salarié aura également la faculté de demander que les contrôles fassent l'objet d'une contre expertise (examens médicaux, biologiques et chimiques).

- 2.2. Il est interdit de prendre ses repas dans les locaux affectés au travail.
- 2.3. Par mesure d'hygiène, il est interdit de fumer dans les locaux clos et couverts, affectés au travail (tels que bureaux, couloirs, salles de réunion...). Il est également interdit de fumer au domicile des personnes aidées.
- 2.4. L'association met à la disposition du personnel des lavabos et des WC. Ceux-ci devront être maintenus en parfait état de propreté.
- 2.5. Le refus du salarié de se soumettre aux obligations relatives à l'hygiène peut entraîner l'une des sanctions prévues par le présent règlement.

ARTICLE 3 : SÉCURITÉ ET PRÉVENTION

- 3.1. Chaque membre du personnel doit avoir pris connaissance des consignes de sécurité affichées au sein de la structure et avoir conscience de la gravité des conséquences possibles de leur non-respect.
- 3.2. Conformément aux instructions ci-dessus, chaque salarié doit prendre soin, en fonction de sa formation, et selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé ainsi que celle de ses collègues.
- 3.3. Tout accident, même léger, survenu au cours du travail (ou du trajet) doit être porté à la connaissance du responsable hiérarchique de l'intéressé le plus rapidement possible et au plus tard dans les 24 heures sauf force majeure, impossibilité absolue ou motif légitime.
- 3.4. Tout salarié doit se présenter aux prescriptions légales ou réglementaires concernant la médecine du travail (visites périodiques et de reprise du travail ou visite d'embauche).
- 3.5. Le refus du salarié de se soumettre aux prescriptions relatives à la sécurité et aux visites médicales peut entraîner l'une des sanctions prévues au présent règlement.

CHAPITRE 3 DISPOSITIONS RELATIVES À LA DISCIPLINE

ARTICLE 4 : LES HORAIRES DE TRAVAIL

- 4.1. La direction se réserve, en respectant les limites imposées par la loi et la convention collective, le droit de modifier les horaires de travail en fonction des nécessités de service.

Les salariés doivent se conformer aux horaires de travail fixés par la direction. Ils doivent se trouver à leur poste de travail à l'heure fixée pour le début du travail jusqu'à celle prévue pour la fin.

- 4.2. A partir du 01 avril 2006, la télégestion est rendue obligatoire pour l'ensemble des salariés de la filière INTERVENTION de l'activité « PRESTATAIRE » de l'association.
Un lecteur de cartes (ou badgeuse) est remis à chaque salarié contre émargement d'un récépissé.

Une carte à puce (ou badge) est affectée personnellement à chaque bénéficiaire (personne aidée, client).

La présentation, par la personne aidée, de sa carte au lecteur du salarié vaut signature.

- 4.3. PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT DE LA TÉLÉGESTION

C'est une manière simple et fiable de supprimer les feuilles de présence ou fiches de vacation.

Saisie des informations –

Lors de chaque intervention, à son arrivée et à son départ, l'intervenant à domicile présente le badge du bénéficiaire à son lecteur ; Durée de l'intervention, type d'intervention (et éventuellement kilomètre et /ou temps de trajet... en fonction de l'évolution de la convention collective et autres accords de branche) sont ainsi recueillis chez la personne aidée.

Transfert des données vers l'association –

Chaque semaine, lors du retrait de leur planning dans les bureaux de l'association, chaque salarié pose sa badgeuse sur un socle qui transfère automatiquement les données recueillies au cours de la semaine écoulée. Ces données sont traitées par l'association et éventuellement transférées ou exportées vers les organismes financeurs.

- 4.4. Le refus du salarié d'utiliser la télégestion comme principe de fonctionnement justifie l'une des sanctions prévues au présent règlement.
- 4.5. Toute tricherie, utilisation frauduleuse, falsification ou dégradation volontaire peuvent entraîner l'une des sanctions prévues au présent règlement.

ARTICLE 5 : RETARDS ET ABSENCES

- 5.1. Tout retard doit être justifié auprès de la direction de l'association.
- 5.2. Les retards réitérés non justifiés peuvent entraîner l'une des sanctions prévues à l'article du présent règlement intérieur.
- 5.3. L'absence pour maladie ou accident devra, sauf cas de force majeure, être justifiée dans les 48 heures par l'envoi d'un certificat médical indiquant la durée probable de l'absence.
- 5.4. Toute absence autre que l'absence pour maladie ou accident doit être justifiée dans les 3 jours maximum, sauf cas de force majeure ou absences relatives à l'exercice de la mission des représentants du personnel et syndicaux.

Toute absence non justifiée dans les conditions exposées ci-dessus peut faire l'objet d'une sanction prévue au présent règlement.

Il en est de même de toute sortie anticipée sans motif légitime ou sans autorisation, et ce sous réserve, d'une part, des personnes appelées à s'absenter de façon régulière en raison de leur fonction ou d'un mandat syndical, et d'autre part, des dispositions légales qui permettent au salarié de se soustraire à une situation présentant un danger grave et imminent.

ARTICLE 6 : ACCÈS À LA STRUCTURE

- 6.1. Le personnel n'a accès aux locaux de l'entreprise que pour l'exécution de son travail. Il n'a aucun droit d'entrer ou de se maintenir dans les locaux pour une autre raison sauf s'il peut se prévaloir :
 - d'une disposition légale (relative notamment au droit de la représentation du personnel ou syndicale ou expertise
 - d'une autorisation expresse donnée par la direction.
- 6.2. Il est interdit au personnel d'introduire dans l'enceinte de l'association et au domicile des personnes aidées des personnes étrangères sans raison de service, sauf dispositions légales particulières.
- 6.3. L'introduction au sein de l'établissement de marchandises destinées à être vendues échangées ou distribuées n'est pas autorisée à l'exception d'une dérogation accordée par la Direction ainsi que les ventes effectuées dans le cadre des activités sociales et culturelles du Comité d'entreprise, s'il en existe un.

ARTICLE 7 : SORTIES PENDANT LES HEURES DE TRAVAIL

- 7.1. Les sorties pendant les heures de travail doivent être exceptionnelles et sont subordonnées à une autorisation délivrée par la Direction sauf cas de force majeure ou de danger.
- 7.2. Les représentants du personnel élus ou désignés doivent, dans la mesure du possible, pour des raisons d'organisation de service informer leur supérieur hiérarchique avant de quitter leur poste de travail.

ARTICLE 8 : USAGE DU MATÉRIEL DE L'ASSOCIATION OU DES PERSONNES AIDÉES

- 8.1. Tout salarié est tenu de conserver en bon état, d'une façon générale tout le matériel qui lui est confié en vue de l'exécution de son travail ; il ne doit pas l'utiliser à d'autres fins, notamment à des fins personnelles sauf autorisation préalable ou urgence.
- 8.2. Il est interdit d'emporter des objets appartenant à l'association ou aux personnes aidées sans autorisation. A la suite de la cessation de son contrat de travail, tout salarié doit, avant de quitter l'association, restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'association ou à la personne aidée.
- 8.3. L'usage du téléphone, de la messagerie, de la télécopie ou de la machine à timbrer est exclusivement professionnel ou utilisé dans le cadre de mandats (personnel ou CE).

Leur usage à des fins personnelles ne doit être limité qu'aux seuls cas d'urgence.

- 8.4. En cas de disparitions renouvelées et rapprochées d'objets ou matériels appartenant à l'association ou aux personnes aidées, la direction peut procéder à une vérification, avec le consentement des intéressés et en présence d'un délégué du personnel, ou à défaut d'un membre du personnel, du contenu des divers effets et objets personnel et du contenu des vestiaires. En cas de refus des salariés de se prêter à cette vérification, il sera fait appel aux services de police judiciaire.

ARTICLE 9 : LE PERSONNEL D'INTERVENTION À DOMICILE

- 9.1. Le personnel intervenant chez des personnes aidées est appelé à exercer ses fonctions dans le cadre de l'association et sous l'autorité de la direction.
- 9.2. Une discrétion professionnelle est de rigueur pour le personnel qui ne doit absolument rien divulguer ni de l'identité ni de ce qu'il a pu apprendre ou voir au sujet de la personne aidée.

Seuls les responsables de l'association devront être tenus informés des informations confidentielles recueillies pendant le travail et dans la mesure où la connaissance de ces informations est absolument nécessaire pour permettre aux responsables de l'association de remplir leur mission, sans préjudice du droit des représentants du personnel et du droit d'expression prévu à l'article L 461-1 du code du travail.

Au cours de sa présence chez la personne aidée, le personnel doit s'abstenir de toute propagande ou propos polémiques d'ordre politique, philosophique, religieux ou syndical.

- 9.3. Pendant la durée de son intervention chez la personne aidée, le personnel ne doit recevoir aucune visite personnelle, sauf accord avec la bénéficiaire, ni de communication personnelle, sauf urgence. Le personnel doit pendant toute son intervention au domicile laisser éteint son téléphone portable.
- 9.4. Le personnel ne doit accepter ni cadeau ni gratification d'aucune sorte de la part des personnes aidées. Les salariés ne doivent, par ailleurs, ni solliciter, ni accepter de la personne aidée emprunt, donation ou legs. En aucun cas le personnel ne peut disposer de procuration, quelle que puisse être la volonté de la personne aidée.
- 9.5. Il est interdit au personnel d'accepter de la part des personnes aidées tout travail qui pourrait lui être confié en dehors des relations avec la structure employeur.
- 9.6. Le non respect de ces obligations est passible d'une sanction prévue au sein du présent règlement.

.....

CHAPITRE 5

DISPOSITIONS RELATIVES AU HARCÈLEMENT MORAL

ARTICLE 13 : HARCÈLEMENT MORAL

Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

.....

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(Arrêté du 08 septembre 2003—JO du 09 octobre 2003)

ARTICLE 1er - *Principe de non-discrimination*

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

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

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

ARTICLE 3 - *Droit à l'information*

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

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

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

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

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 oeuvre 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 chartre, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

ARTICLE 6 - Droit au respect des liens familiaux

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

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

ARTICLE 7 - Droit à la protection

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

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

ARTICLE 8 - Droit à l'autonomie

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

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

ARTICLE 9 - Principe de prévention et de soutien

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

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

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

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

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

ARTICLE 11 - Droit à la pratique religieuse

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

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

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

RECOMMANDATIONS AUX USAGERS POUR LA SÉCURITÉ DE L'INTERVENANT

Dans le cadre d'une démarche d'évaluation des risques professionnels liés à son activité, l'Association ADPA se doit de vous informer des risques d'accident et de maladie dont les intervenants peuvent être soumis à votre domicile.

Nous comptons sur votre aide et votre compréhension pour permettre à nos intervenants de travailler chez vous en sécurité.

Aussi nous venons par la présente Fiche vous rappeler ces dangers principaux encourus, ainsi que quelques consignes de sécurité et de prévention afin de se prémunir de leur apparition.

Pour éviter les chutes de plain-pied surtout quand les sols sont mouillés, inégaux, défectueux ou dans les passages étroits ou encombrés

⇒ Faire entretenir les sols. Eviter de faire courir les intervenants, et en règle générale les déplacements hâtifs. S'assurer du dégagement des passages (objets encombrants au milieu d'un couloir)

Pour éviter les chutes de hauteur. Chute dans un contrebas au cours d'un trajet (fossé, trappe de descente, etc.) Chute d'un escabeau d'une chaise ou de tout autre dispositif mobile ou de fortune pour accéder aux parties hautes (armoires, vitres, lustres, etc. ...)

⇒ Entretien de l'éclairage. Veiller à l'utilisation correcte des dispositifs mobiles (échelle, escabeaux) et à leur solidité. Dégager les objets dangereux en cas de chute, aux abords du point de hauteur

Pour éviter le risque lié à la manutention manuelle. Blessures ou inflammations liées à de mauvaises postures lors de la manutention des personnes ou des biens. Blessures ou inflammations liées à la répétition de gestes (entretiens des sols, des vitres)

⇒ Interdire la manipulation des charges lourdes, sortant du cadre de l'intervention (bouteille de gaz, ...)

Pour éviter le risque lié à la manutention mécanique Manque de lit médicalisé, de fauteuil roulant ou de tous autres moyens mécaniques d'aide à la manutention. Défectuosité du matériel d'aide à la manutention des personnes (rampe du lit bloquée, élévation insuffisante ou trop importante)

⇒ Mettre à la disposition de l'intervenant du matériel non défectueux et en quantité suffisante.

Pour éviter le risque lié aux effondrements et aux chutes d'objets. Chutes d'objets provenant de stockage d'un étage supérieur

⇒ Informer l'intervenant des lieux où sont empilés des objets pouvant tomber, sur la personne. Limiter la hauteur de stockage et d'empilement. Définir les zones de stockage

Pour éviter le risque lié aux machines et aux outils. Blessures, coupures, brûlures, compressions, liées à l'utilisation d'appareil électroménager à domicile (fer à repasser, ...) ou au véhicule lors d'un trajet professionnel.

⇒ Mettre à la disposition de l'intervenant du matériel non défectueux et en quantité suffisante. Veiller à une utilisation conforme à la réglementation de l'appareillage et au port de blouse et de gants, par le personnel.

Pour éviter le risque lié aux produits, aux émissions et aux déchets. Infections, intoxications, allergies, brûlures, par inhalation, ingestion ou contact cutané de produits gazeux liquides ou solides notamment les produits détergents ou médicamenteux.

Infections bactériennes, virales, mycologiques par contact notamment avec des personnes malades ou des objets contaminés (nettoyage de moisissures)

⇒ Prévenir l'intervenant en cas de maladie contagieuse. Rechercher des produits moins dangereux quand cela est possible (éviter, alcool à brûler). Permettre la ventilation des pièces où des produits toxiques ont été utilisés (insecticide, décapant pour le four). Veiller au respect des règles élémentaires d'hygiène (se laver les mains), au port de gants et blouses. Mettre à la disposition de l'intervenant du matériel non défectueux et en quantité suffisante. (eau, savon, désinfectant)

Pour éviter le risque incendie et explosion. Brûlures ou blessures consécutives à un incendie ou à une explosion.

⇒ Entretien des appareils, électriques, fonctionnant au gaz, et la chaudière. Mise hors tension des appareils électriques après l'utilisation. Accessibilité et entretien des extincteurs. Permettre la ventilation des pièces où des produits inflammables ont été utilisés.

Pour éviter le risque lié à l'électricité. Electrocutation consécutive à une installation ou un appareil défectueux (fils dénudés, coupures liaison terre)

⇒ Mettre à la disposition de l'intervenant du matériel non défectueux et en quantité suffisante. Le prévenir en cas de dangers liés à l'installation. Faire vérifier l'installation électrique

Pour éviter le risque lié à l'éclairage. Risque de fatigue, de gêne, d'accident, de chute ou d'erreur liée à un éclairage insuffisant.

⇒ Permettre à l'intervenant de travailler avec un bon éclairage

Pour éviter le risque lié aux ambiances climatiques. Températures inadaptées, exposition aux courants d'air, pouvant être source d'inconfort, de fatigue et d'affectation de la santé

⇒ Veiller à ne pas exposer l'intervenant aux courants d'air ou à des températures trop élevées ou trop basses

Pour éviter le risque lié au manque d'hygiène Atteinte à la santé par manque de moyens nécessaires pour permettre l'hygiène corporelle du personnel, absence de moyens pour les premiers soins (coupure)

⇒ Faire l'entretien des équipements sanitaires, disposer d'une trousse de secours (pansements) Mettre à la disposition de l'intervenant du matériel non défectueux et en quantité suffisante.

Pour éviter le risque lié à l'intervention d'une entreprise extérieure. Risque de collision ou d'accident lié à l'intervention d'une entreprise extérieure : Livreurs, électriciens.

⇒ Informer l'intervenant qu'une entreprise extérieure fait des interventions et ses répercussions (déménageurs, électriciens, couvreurs)

Pour éviter le risque lié au manque de formation. Risque d'accident ou de maladie consécutive à la méconnaissance des bonnes pratiques de travail ou des consignes de sécurité et prévention.

⇒ Informer l'intervenant des situations à risque qu'elle peut rencontrer et des conduites à tenir (numéro de votre médecin si vous faites des malaises)

Pour éviter le risque routier. Risque d'accident de la circulation lors d'un déplacement professionnel véhiculé ou non.

⇒ Organiser les déplacements en permettant au conducteur d'avoir le temps nécessaire pour conduire en sécurité (ne pas partir faire les courses à la dernière minute, éviter de retarder l'intervenant qui part se rendre chez une autre personne). Choix de l'itinéraire le plus court et le plus sûr

Pour éviter les autres risques. Autres accidents domestiques intervenus au domicile notamment liés à la présence d'animaux de compagnie

⇒ Prévenir l'intervenant de la présence d'animaux et les contenir si besoin.

Nous vous remercions, par avance, de votre collaboration à la réduction des risques encourus par les intervenants à votre domicile.