



LIVRET D'ACCUEIL



Bât. Namur - 199/201 rue Colbert - CS 30016 - 59045 Lille cedex
Tél. 03 20 12 86 86 - Fax 03 20 12 86 87
E-mail : contact@maisonde-laide-a-domicile.fr
www.maisonde-laide-a-domicile.fr

SOMMAIRE

I. INFORMATIONS GENERALES	page 3
1) - VOIE d'accès et coordonnées	page 4
2) - Eléments d'informations sur les conditions de facturation	page 4
3) - Organigramme	page 5
4) - Garanties souscrites en matière d'assurance	page 5
5) - Liste des personnes qualifiées remplissant les missions mentionnées par l'article L311-5	page 6
6) - Projet associatif	page 6
7) - Missions	page 7
8) - Modalités d'interventions	page 8
II. REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	page 10
III. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	page 17

Conformément à la législation du Code de l'action sociale et des familles, et notamment à l'article L.311-4 dudit Code, et dans le souci d'améliorer ses relations avec ses clients, la Maison de l'Aide à Domicile vous présente ce Livret d'Accueil qui a pour vocation de garantir vos droits en tant qu'usagers. Ce livret comporte également le règlement de fonctionnement de la Maison de l'Aide à Domicile et la Charte des droits et des libertés.

Il vient en complément d'autres documents qui vous sont donnés et présentés lors de notre visite réalisée à votre domicile au préalable au commencement de l'exécution de nos prestations, notamment pour l'évaluation de vos besoins. Ces autres documents sont constitués par un devis, adapté à vos souhaits d'intervention à domicile, et un contrat de prestation dont vous devrez signer un exemplaire, préalablement au début d'exécution de nos prestations.

I. INFORMATIONS GENERALES

● Les services à la personne de La Maison de l'Aide à Domicile en mode prestataire (A.S.S.A.D)

Concernant notre activité en tant que prestataire, nous bénéficions d'une autorisation du Conseil Général du Nord, accordée depuis le 15 mai 2006, pour la prise en charge des personnes âgées et des personnes adultes handicapées, sur le département du Nord.

De plus, nous bénéficions d'un agrément qualité délivré par la Préfecture du Nord pour la prise en charge des jeunes enfants (agrément n°2006-2.59L.148).

Suite à la modification de la législation des services à la personne par la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, cet agrément a été renouvelé par la DIRECCTE à compter du 15 mai 2016 sous le numéro SAP/783712912 Acte 2016-096

● Les services à la personne de La Maison de l'Aide à Domicile en mode mandataire (A.M.A.G.A.D)

Concernant notre activité en tant que mandataire, nous bénéficions d'un agrément qualité délivré par la Préfecture du Nord pour la prise en charge de tous les publics (agrément n°2006-2.59L.149).

Ces agréments permettent de faire bénéficier d'éventuels avantages fiscaux (crédit d'impôt ou réduction de 50% des sommes versées), si le bénéficiaire de nos prestations répond aux exigences posées par l'article 199 sexdecies du Code général des impôts. (Article téléchargeable sur notre site internet www.maisondelaideadomicile.fr)

Nos associations sont par ailleurs adhérentes à une Fédération, l'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles (U.N.A).

1) VOIE D'ACCES ET COORDONNEES

a) Voie d'accès et coordonnées générales de l'Association



Adresse :
Bâtiment Namur
199/201 rue Colbert
CS 30016
59045 Lille cedex

Téléphone : 03 20 12 86 86
Fax : 03 20 12 86 87

E-mail : contact@maisondeelaideadomicile.fr

Horaires **d'ouverture** :

Du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30

Permanence téléphonique les week-ends et jours fériés

b) Les différents services

Jean-Pierre THOOF, président du Groupe Association MAD et de l'ASSAD

Francis DEPLANCKE, président de l'AMAGAD

José LOISON, directeur général

contact@maisondeelaideadomicile.fr



- Le Service Relation Client (pour toutes informations concernant votre prise en charge, votre demande d'aide financière) : serviceclients@maisondeelaideadomicile.fr

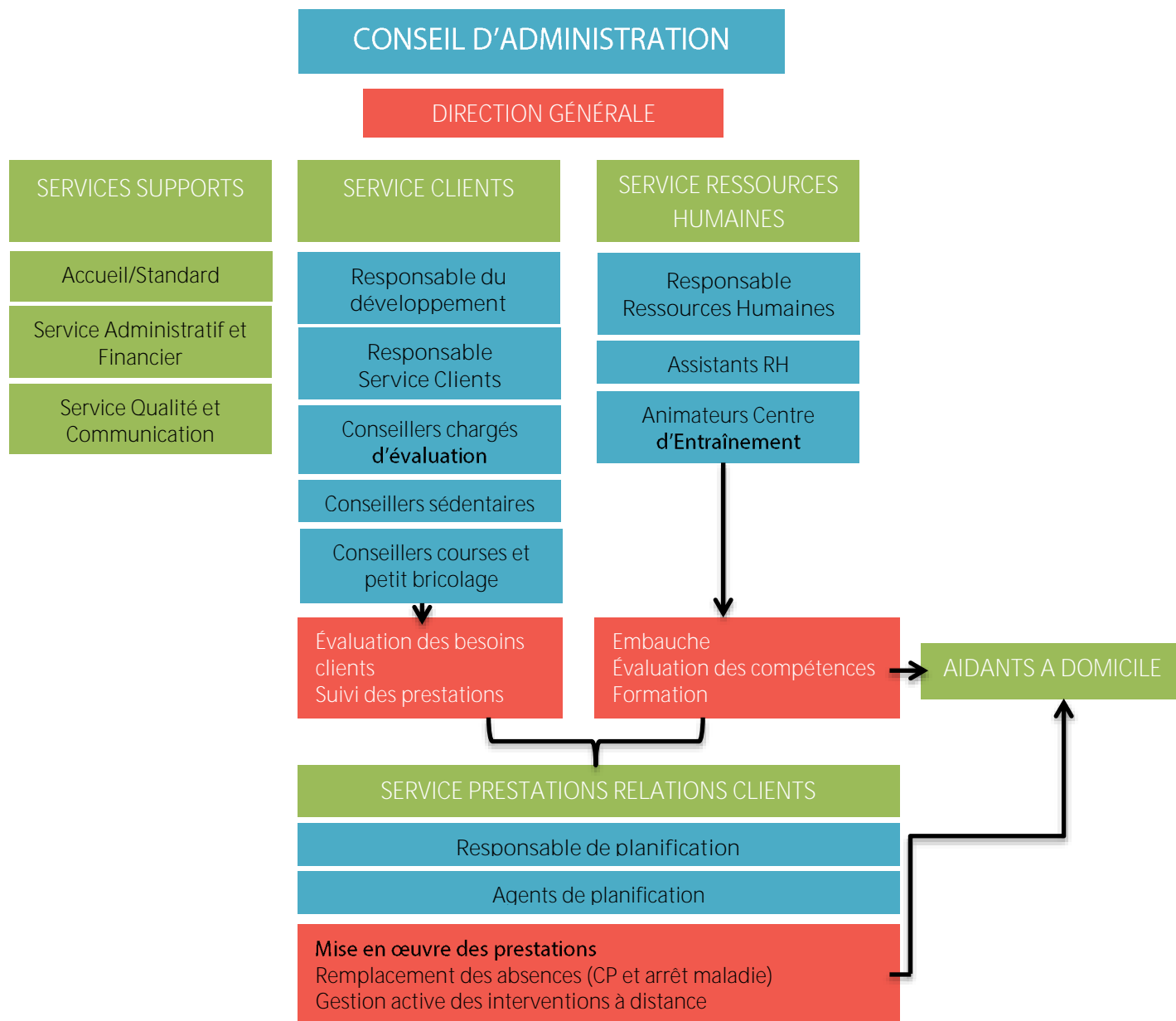


- Le Service Administratif et Financier : (pour toutes informations concernant vos factures, relevés d'heures, paiement...) : saf@maisondeelaideadomicile.fr

2) ELEMENTS D'INFORMATIONS SUR LES CONDITIONS DE FACTURATION

(voir le règlement de fonctionnement article 5, page 14)

3) ORGANIGRAMME



4) LES GARANTIES SOUSCRITES EN MATIERES D'ASSURANCES

(voir le règlement de fonctionnement article 3 alinéa g, page 11)

5) LA LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES REMPLISSANT LES MISSIONS MENTIONNEES PAR L'ARTICLE L 311-5

(voir le règlement de fonctionnement article 11, page 16 : Pour connaître la liste des personnes qualifiées au sens des dispositions du code de l'action sociale et des familles, l'usager peut se rendre au siège de La Maison de l'Aide à Domicile ou prendre contact avec les services compétents du Département ou de la Préfecture.)

6) LE PROJET ASSOCIATIF

1- A l'égard des usagers

a) Pour les personnes dépendantes âgées, handicapées et poly-handicapées

Adapter et développer l'aide directe à la personne aux nouveaux besoins exprimés en améliorant la réactivité, la qualité, la sécurité et la continuité du service dans un souci de contrôle et de maintien des coûts.

b) Pour les accompagnants naturels

Intégrer dans la notion d'accompagnement les aspirations et les attentes de l'entourage afin d'apporter à l'utilisateur le soutien et la sécurité qu'il attend.

2- A l'égard des salariés

a) Faire de l'aide à domicile un métier reconnu

Amener les salariés à un niveau de compétence leur permettant de répondre aux attentes des usagers dans le but d'augmenter le niveau des prestations, grâce à des actions d'évaluation et de formation spécifiques et adaptées.

b) Développer une politique de stabilité de l'emploi et des revenus

Développer l'activité de l'association afin de pouvoir offrir des contrats d'un volume plus important, fidéliser ainsi le personnel, lui offrir un revenu stable et suffisant et mettre en œuvre des politiques de salariales et d'emploi motivantes.

c) Partager les valeurs

Partager avec les salariés, travaillant souvent seul et éloigné du siège de l'Association, le projet associatif, afin d'accroître la mise en place de services adaptés.

3- A l'égard de la société

a) Participer au développement d'une économie solidaire durable

- 1er objectif: faire reconnaître le milieu de l'aide à domicile comme un secteur économique en participant au débat politique, en défendant et promouvant le métier auprès des instances sociales tels la Direction Départementale du Travail et des instances politiques tels les législateurs, les financeurs...
- 2ème objectif: apporter une réponse à l'accroissement de la demande.

b) Répondre aux besoins des personnes dépendantes en augmentant la qualité de service tout en maîtrisant les coûts.

Adapter la structure et conduire les changements organisationnels nécessaires pour intégrer de nouvelles méthodes de suivi de gestion, afin de développer et d'adapter les services attendus.

c) Contribuer à l'amélioration de la prise en charge des publics concernés dans un plan de développement sectoriels.

Mettre en place et suivre un plan de développement précis établi sur des critères géographiques, temporels et d'activité clairement définis.

d) Participer à la coordination avec les différents partenaires et au suivi de l'évolution de la politique sociale.

Participer activement à la coordination des interventions avec les différents acteurs (financiers, corps médical, assistances sociales, représentants sociaux divers...) afin de rendre plus lisible et efficace la collaboration de chacun.

7) NOS MISSIONS

Elles sont multiples et peuvent se décomposer comme telles:

En service prestataire :

- évaluer les besoins du bénéficiaire (service intégré à nos prestations),
- **l'informer des prix appliqués à nos prestations de service.** Ceux-ci sont par ailleurs affichés au siège de notre structure et consultables sur notre site Internet,
- lui présenter le contenu du présent livret d'accueil **afin de l'aider à trouver réponse aux questions qu'il se pose,**
- étudier les possibilités de financement et établir les dossiers de prise en charge adéquats (APA, PCH...)
- élaborer et réviser la proposition de services,
- effectuer les tâches administratives afférentes au dossier, à la place de la personne, si celle-ci le désire,
- proposer un personnel qualifié, discret et sélectionné selon les besoins exprimés,
- assurer le suivi et la formation du personnel
- assurer le suivi de la prestation et faire évoluer en fonction des nouveaux besoins,
- réaliser les opérations de facturation auprès des organismes financeurs,
- innover nos prestations en fonction des besoins évolutifs de nos clients.

Pas de frais de dossier ni d'adhésion

En service mandataire :

- accompagner le bénéficiaire **dans l'accomplissement des démarches, notamment administratives, qu'il doit réaliser en tant qu'employeur,**
- procéder au recrutement de la personne intervenant à son domicile en fonction des besoins exprimés, et avec laquelle,
- si le profil convient, il aura la possibilité de conclure un contrat de travail,
- **assurer le remplacement de cet intervenant dans les meilleurs délais en cas d'absence de ce dernier, si le bénéficiaire le souhaite.**

Frais de dossier et d'adhésion

8) MODALITES D'INTERVENTIONS

a) Les caractéristiques du service prestataire

POUR LE BENEFICIAIRE (usager des services de la Maison de l'Aide à Domicile)	
STATUT	Signature d'un contrat de prestations avec la MAD dont il s'engage à respecter les termes et conditions
MISSIONS	<ul style="list-style-type: none"> – Fait part de tous les changements de situation qui pourraient affecter des conditions de prise en charge – Remplit ses obligations vis-à-vis de la Maison de l'Aide à Domicile et de l'éventuel organisme financeur des prestations qui lui sont fournies à domicile – <i>Aucune démarche administrative ni de responsabilité juridique incombant à l'emploi d'un salarié.</i>

POUR LA MAISON DE L'AIDE A DOMICILE	
STATUT	Signataire d'un contrat de prestation avec le bénéficiaire dont elle s'engage à respecter les termes et conditions et employeur de l'intervenant au domicile du bénéficiaire dans le respect des dispositions légales et conventionnelles.
MISSIONS	<ul style="list-style-type: none"> – Fournir un service professionnel et de qualité au bénéficiaire dans le respect des conditions fixées dans le présent Livret d'Accueil et dans le contrat de prestation, grâce à l'intervention d'un personnel qualifié et expérimenté – Assurer les fonctions d'encadrement des intervenants à domicile du bénéficiaire – Assurer le suivi professionnel des intervenants et la montée en puissance de leurs compétences en fonction des besoins pressentis – Assister le bénéficiaire dans le montage de son éventuel dossier de financement – Établir mensuellement une facture adressée au bénéficiaire correspondante au nombre d'heures effectuées au domicile par l'intervenant – Rémunérer l'intervenant qui est son salarié – Assumer la responsabilité juridique liée au statut d'employeur de l'intervenant.

POUR L'INTERVENANT	
STATUT	Salarié de la Maison de l'Aide à Domicile se voyant appliquer la Convention Collective des organismes d'aide et de maintien à domicile du 11 mai 1938
MISSIONS	Effectuer ses missions (aide domestique, aide à la personne, prestations de confort...) au domicile du bénéficiaire conformément aux directives données par le bénéficiaire (particulier employeur) et dans le respect des dispositions du contrat de travail et de la législation du travail.

b) Les caractéristiques du service mandataire

POUR LE BENEFICIAIRE (Particulier Employeur)	
STATUT	Employeur de l'intervenant et titulaire du pouvoir de direction à son égard
MISSIONS	User de son pouvoir de direction à l'égard de l'intervenant, le rémunérer directement et assumer la responsabilité juridique liée à son statut d'employeur (procéder à la rupture du contrat s'il y a lieu...)

POUR LA MAISON DE L'AIDE A DOMICILE	
STATUT	Mandataire du bénéficiaire pour exercer différentes missions en ses lieu et place dans le cadre d'un contrat de mandat et dans le respect des conditions reproduites dans le présent Livret d'Accueil
MISSIONS	<ul style="list-style-type: none"> – Procéder au recrutement de l'intervenant – Rédiger le contrat de travail de l'intervenant – Établir la fiche de paie de l'intervenant – Effectuer les déclarations à l'U.R.S.S.A.F, compétence avec les éventuelles demandes d'exonérations de charges – Établir les déclarations auprès de la Caisse primaire d'assurance maladie en cas d'arrêt ou d'accident – Proposer au bénéficiaire un remplaçant de l'intervenant en cas d'absence de ce dernier, – Informer le bénéficiaire de ses droits et devoirs d'employeurs

POUR L'INTERVENANT	
STATUT	Salarié du bénéficiaire se voyant appliquer la Convention Collective du salarié du particulier employeur
MISSIONS	Effectuer ses missions (aide domestique, aide à la personne, prestations de confort...) au domicile du bénéficiaire conformément aux directives données par le bénéficiaire (particulier employeur) et dans le respect des dispositions du contrat de travail et de la législation du travail.

II. REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Article 1 : Préambule

En application de l'article L.311-7 du Code de l'action sociale et des familles et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectif de définir les droits et les obligations des personnes accueillies ainsi que de définir les modalités de fonctionnement des services.

La Maison de l'Aide à Domicile s'engage à évaluer s'il est opportun de modifier le présent règlement de fonctionnement tous les cinq ans.

La Maison de l'Aide à Domicile s'engage en outre à ne jamais proposer une offre de services pouvant être considérée comme abusive.

Article 2 : Le dossier de prise en charge

a) La visite

Après une première prise de contact, une visite au domicile est organisée, afin de déterminer :

- le cadre de l'intervention,
- le degré d'autonomie de la personne,
- toutes les informations utiles à la bonne exécution de la mission,
- le cadre du financement de la mission,
- les modalités des interventions,
- le lieu des interventions,
- la fréquence et la durée de toutes les prestations.

b) **L'aggravation et les modifications de prise en charge**

Une visite est également organisée en cas de modification du cadre de l'intervention initiale et si un motif légitime l'impose :

- à la demande de l'intéressé,

- à la demande de la famille,
- à la demande d'un des prescripteurs intéressés,
- en cas d'urgence. Le service est alors en mesure d'établir un plan d'aide d'urgence qui sera soumis, par l'intermédiaire d'une procédure spécifique, au financeur concerné. Une mise en place quasi-immédiate est alors possible.

c) **L'élaboration du dossier**

Nos services accompagnent le bénéficiaire, lorsqu'il le souhaite, dans la constitution des dossiers nécessaires à son éventuelle prise en charge par des organismes financeurs et interviennent auprès d'eux si des éléments supplémentaires sont à fournir :

- toutes les pièces constitutives du dossier sont scannées au domicile du demandeur et conservées sur un support numérique à la Maison de l'Aide à Domicile, puis éditées en vue de la remise du dossier au financeur,
- la signature du dossier se fait par le demandeur lors de la visite d'évaluation,
- le service expédie sous 48 heures tous les dossiers complets aux financeurs concernés.

d) La gestion des renouvellements de prise en charge

Avant l'échéance des contrats de prise en charge, une nouvelle visite à domicile est programmée afin de mettre à jour les éléments nécessaires à la révision du dossier et le traitement de celui-ci.

e) **Les révisions d'accord par les financeurs**

Les financeurs peuvent, au cours de la durée de validité de l'accord de prise en charge, être dans

l'obligation d'en modifier les termes d'application.

Dans ce cas, si le bénéficiaire reçoit un avis de **modification, il lui appartient d'en faire parvenir** une copie au service et de lui communiquer le plus rapidement possible les nouveaux termes.

En cas de modifications générales des prises en charge par un financeur et de révision des plans **d'aide correspondants, et afin de se conformer** aux nouvelles règles établies, **La Maison de l'Aide à Domicile** avertira les bénéficiaires concernés. Le **nouveau plan d'aide élaboré s'intégrera alors** pleinement au contrat de prestation initialement signé par les parties.

Le bénéficiaire gardera en tout état de cause le **libre choix d'accepter** ou de refuser les modifications du contrat de prestation induites **par le nouveau plan d'aide élaboré par les** organismes financeurs. Il devra alors en informer **par écrit l'Association pour que de nouvelles** conditions de prises en charge puissent lui être proposées si possible.

Article 3 : La mise en place de la prestation

a) **Le retour de l'accord de prise en charge et l'intégration au contrat de prestation**

Les accords de prise en charge sont transmis directement aux bénéficiaires par les financeurs.

Il appartient donc au bénéficiaire d'en informer le service afin que le plan d'aide, validé et accepté, puisse être mis en place dans les conditions fixées par le contrat de prestation complété et signé par ce dernier.

b) **La mise en œuvre de la prestation**

Le contrat élargé est mis en œuvre le plus rapidement possible en tenant compte de la nature des tâches à réaliser, de la fréquence et de la durée des prestations souhaitées, des souhaits **éventuels de l'intéressé ou de sa famille ainsi que** du personnel compétent disponible au moment **de la mise en œuvre.**

c) **La remise des clefs, codes d'accès et** dispositions spécifiques

L'Association propose à chacun de ses bénéficiaires une prestation de service spécifique dénommée « Sécuriclés », consistant à poser un **mini-coffre à proximité de l'entrée du domicile du** bénéficiaire. Dans ce coffre est placé un jeu de **clefs permettant l'accès à son domicile.** **L'ouverture de ce coffre se fait via l'utilisation d'un** code qui n'est connu que du bénéficiaire et des intervenants de la Maison de l'Aide à Domicile.

Cette prestation de services permet ainsi de garantir la continuité des prestations au domicile du bénéficiaire et une réactivité optimale des **services de La Maison de l'Aide à Domicile en cas** de remplacement à effectuer.

Sa **mise en place se fait via la conclusion d'un** contrat spécifique, et à des conditions tarifaires affichées au siège de notre structure et reprises sur notre site Internet.

Si le bénéficiaire ne désire pas bénéficier de la prestation « Sécuriclés », à la signature du contrat de prestation, la conseillère se verra remettre toutes les informations, codes, clés et badges **nécessaires afin de pouvoir mettre en œuvre les** prestations, tout en permettant un accès aisé au domicile pour le ou les salarié(s).

Cette **remise d'éléments sera consignée dans le** contrat de prestation et gardera un caractère confidentiel. Dans cette finalité, lors des périodes éventuelles de suspension, les clés ou badges **d'accès seront conservés dans un coffre au siège** de la Maison de l'Aide à Domicile de manière anonyme.

En revanche, en cas de non possession de ces **éléments par le service, et s'il advenait que le** bénéficiaire soit dans l'incapacité ponctuelle de **permettre l'accès du salarié lors de son** intervention prévue, une procédure spécifique sera déclenchée. Le salarié prendra contact avec le service qui cherchera à joindre le bénéficiaire

ou les référents déclarés lors de la constitution du dossier, afin de pouvoir s'assurer que la non réponse n'a pas un caractère de mise en danger de la personne. Si le danger s'avère possible, l'appel aux services d'urgence sera généré.

d) La mise à disposition du personnel
Le personnel mis à disposition ne pourra que rarement être le même durant toute la durée du contrat. Sa mise à disposition relève essentiellement des compétences requises pour accomplir au mieux la mission confiée. Le service devant également tenir compte de la disponibilité de l'ensemble du personnel pour mettre en œuvre une nouvelle prestation.

Lors de la mise en œuvre de la prestation, ou afin de faire face à toute modification ou difficulté rencontrée par le salarié, l'intervention d'un salarié expérimenté sera possible dans le but d'accompagner et d'aider la bonne exécution de la mise en place.

En aucun cas un critère discriminant, quel qu'il soit, ne pourra être invoqué pour refuser la désignation du salarié. Ainsi, le bénéficiaire ne peut exiger de La Maison de l'Aide à Domicile qu'elle lui attribue un intervenant précis et fixe pour accomplir les prestations à son domicile. De même, le client ne peut demander à ce que lui soit attribué un nouvel intervenant que celui qui intervient habituellement à son domicile, en exécution du présent contrat, que s'il justifie d'un motif légitime par écrit.

Si le bénéficiaire refuse une solution durable et satisfaisante sans motif légitime, le service se réserve la possibilité de mettre un terme à la prise en charge par courrier recommandé avec avis de réception en respectant un délai de prévenance d'une semaine.

e) La mise à disposition du matériel, aménagements éventuels et coordination des interventions
Le bénéficiaire est tenu de mettre à disposition du salarié intervenant à son domicile le matériel

adapté ainsi que les produits nécessaires à la réalisation des prestations attendues.

En outre, il pourra être demandé, dans certains cas, de procéder à des aménagements du logement ou du mobilier, afin de pouvoir continuer les prestations dans des conditions optimum de sécurité et de confort pour les deux parties.

Lorsque le bénéficiaire, l'un de ses proches ou l'un des professionnels de santé intervenant à son domicile souhaite la mise en place d'un cahier de liaison afin de coordonner l'action et de partager les informations entre les différents intervenants à domicile, La Maison de l'Aide à Domicile s'engage à respecter ce choix et à demander aux intervenants de retranscrire les informations jugées utiles sur ledit cahier afin d'améliorer la prise en charge des besoins du bénéficiaire.

f) **Règles d'hygiène et de sécurité**
Le bénéficiaire s'engage à rendre son domicile accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

En cas d'urgence médicale lors de la prise en charge, l'intervenant pourra être amené à appeler les secours et à en informer l'Association aussitôt.

Par ailleurs, il est demandé aux bénéficiaires, dans le but de faciliter le travail des intervenants, de tenir éloignés ou attachés les animaux domestiques lors des interventions des salariés de la Maison de l'Aide à Domicile. Concernant ces animaux, nous rappelons qu'il est obligatoire de les vacciner et, qu'en cas de morsure, la responsabilité du bénéficiaire sera engagée.

g) Responsabilité sur les biens au domicile
Tout dommage, provoqué par le salarié lors de l'exécution de sa prestation sur les biens au domicile, doit être déclaré dans un délai de 48 heures à compter de la réalisation du dommage, par lettre recommandée avec avis de réception auprès du service.

Tout signalement d'un dommage réalisé en dehors de cette procédure ne sera pas pris en considération sauf si le bénéficiaire est en mesure de démontrer l'existence d'un motif impérieux justifiant qu'il ait procédé à un signalement avec retard.

L'Association ne serait être retenue responsable des dommages dus à la vétusté des biens ou la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par le bénéficiaire.

L'intervenant ne peut recevoir du client aucune délégation sur les avoirs, biens, donations, dépôts de fonds, bijoux ou valeurs.

h) La continuité du service

Lors de l'absence du salarié désigné, pour cause de congés, de maladie, d'événement familial ou tout autre motif, le service avertit aussitôt la personne aidée.

Une solution de remplacement est proposée au bénéficiaire, et mise en place.

Autant que faire se peut, le service respecte dans ce cas le cadre et les modalités d'intervention prévus par le contrat initial, et s'engage à faire coïncider les besoins de la personne aidée et les compétences du nouvel intervenant.

Ces solutions de remplacement s'effectuent parfois dans l'urgence et les priorités du service se fixent autour de l'assistance aux personnes dépendantes pour lesquelles l'intervention est vitale.

i) **L'hospitalisation**

En cas d'hospitalisation, le bénéficiaire transmet à nos services le ou les bulletin(s) d'hospitalisation reprenant la ou les périodes de chaque lieu d'hospitalisation.

A défaut de transmettre lesdits documents, et sauf à justifier d'un motif impérieux justifiant le défaut de transmission, La Maison de l'Aide à Domicile facturera les prestations au bénéficiaire

telles qu'elles avaient été programmées à son domicile.

Article 4 : Le suivi de la prestation

a) Le suivi

La prestation, telle qu'elle est planifiée lors de sa mise en œuvre initiale, se poursuit selon les modalités fixées dans le contrat de prestation initial.

Toute modification de planification doit systématiquement être confirmée par le service.

Le service client se tient à disposition, à tout moment, pour venir vérifier la qualité du service rendu. Il s'attache à analyser et résoudre tout dysfonctionnement pouvant intervenir de la part de l'une ou l'autre des parties concernées.

D'autre part, pour toute modification de l'état de santé du bénéficiaire ou de son environnement, ayant pour conséquence d'entraîner une évolution de son plan d'aide et du contrat de prestation, le service contacte le bénéficiaire pour apprécier l'opportunité d'initialiser une nouvelle visite au domicile de l'intéressé.

b) **Le contrôle de l'effectivité de la prestation**

Sous réserve que le bénéficiaire soit équipé d'un téléphone fixe, l'effectivité de la prestation est vérifiée par le biais d'un contrôle effectué à chaque début et fin de prestation.

Ainsi, à son arrivée au domicile du bénéficiaire, l'intervenant compose un Numéro Vert (gratuit) et enregistre de cette façon son heure de début de prestation. Il renouvelle cette manipulation en fin de prestation.

Par conséquent, en cas de défaillance de l'intervenant, et en fonction de l'état de dépendance du bénéficiaire ainsi que de la nature de la prestation attendue, un remplacement est proposé le jour même ou à une autre date, afin d'assurer la continuité du service et de respecter les termes du contrat de prestation.

c) Le contrôle des heures effectuées
En fin de mois, ou si une demande spécifique en est faite, un relevé des interventions effectuées peut être remis au bénéficiaire, au salarié ou au financeur.

Celui-ci reprend :

- le planning des interventions prévues,
- les traces de la télégestion reçues,
- les horaires validés par le service (en cas de manquement ou absence de téléphone),
- la durée des interventions réalisées,
- les écarts constatés entre ce qui était prévu et ce qui a été réalisé.

Article 5 : La facturation et le paiement

a) La facturation mensuelle
Une facture correspondant au montant à payer est mensuellement mise à disposition sur l'espace bénéficiaire du site internet de la Maison de l'Aide à Domicile. Elle est accompagnée éventuellement du relevé d'heures ayant servi de base à la facturation. Ces documents sont consultables ou téléchargeables à tout moment via l'accès sécurisé.

Elle est adressée par voie postale au client ne possédant pas d'accès internet.

Elle est de ce fait en relation avec les termes du contrat signés et les modifications ponctuelles éventuellement demandées en cours de mois.

Le paiement des prestations se fait de préférence par prélèvement, le 20 du mois de réception de la facture, sur remise ce jour d'un RIB et de l'autorisation de prélèvement dûment signée, ou par tout autre moyen de paiement, (notamment CESU), à l'exception des espèces, au plus tard le dernier jour du mois de réception de la facture mensuelle.

Toute somme non payée à échéance entraînera le paiement d'intérêts au taux égal à 5 fois le taux d'intérêt légal applicable. Ces intérêts courront jusqu'au paiement effectif de la facture encaissée par L'ASSAD.

Chaque bénéficiaire peut consulter, via l'accès à son espace sécurisé sur notre site Internet, ses factures et les justificatifs des heures réalisées.

b) Les prestations non réalisées pour **cause d'absence du bénéficiaire**

Dès lors qu'une intervention a été programmée au domicile du bénéficiaire et que celle-ci n'est pas effectuée ou n'est que partiellement effectuée du fait du client (refus au salarié de l'accès à son domicile, durée programmée de l'intervention du salarié écourtée sans motif légitime...), le bénéficiaire devra s'acquitter du paiement de la prestation telle qu'elle avait été programmée à son domicile, notamment en terme de nature et de durée, sauf si ce dernier démontre avoir prévenu la Maison de l'Aide à Domicile de son intention d'annuler la prestation convenue au moins 48 heures avant la date d'exécution prévue. Par contre, si le client démontre qu'il n'a pas pu respecter le délai de prévenance de 48 heures en raison de la survenance d'un évènement de force majeure, la prestation prévue ne pourra lui être facturée.

c) Les prestations non réalisées pour **cause d'absence de l'intervenant**

En cas de non-exécution de la prestation par l'intervenant, due à son absence, la prestation prévue ne sera pas facturée.

Elle pourra par contre être reprogrammée après l'accord entre le service et le bénéficiaire, ou simplement abandonnée dans les conditions exposées dans le présent livret et dans le contrat de prestation.

d) La production de documents administratifs

La Maison de l'Aide à Domicile produira tout document ou toute attestation nécessaire au bénéficiaire pour lui permettre d'établir toutes les démarches utiles dans le cadre des prestations que nous lui fournissons et bénéficier de toutes les mesures en vigueur dans le domaine.

Article 6 : Obligations du bénéficiaire

Chaque bénéficiaire s'engage à respecter les éventuelles décisions de prise en charge qui ont été prises par un organisme financeur et les termes du contrat de prestation.

Nous attirons votre attention sur le fait que les salariés de la Maison de l'Aide à Domicile ne sont pas habilités à recevoir de la part du bénéficiaire **de procuration pour un retrait d'argent** ou autre.

De plus, il est interdit aux intervenants de réaliser des prestations hors champ de leurs compétences ou non prévues par le contrat de prestation.

Il est également demandé aux bénéficiaires de respecter le personnel mis à sa disposition.

Article 7 : Participation des usagers à la vie de la structure

Sur chaque projet développé par la Maison de l'Aide à Domicile, qui génère des modifications fondamentales dans la réalisation des prestations, les grandes orientations sont évoquées auprès d'un Comité d'Usagers spécifiquement créé pour recueillir les avis et faire évoluer le dossier.

Article 8 : La sécurité des bénéficiaires et des salariés

L'intervention doit pouvoir s'effectuer en toute sécurité pour la personne aidée comme pour le salarié.

Le salarié se doit de respecter le lieu de vie, l'intimité, les habitudes, les coutumes et les croyances de la personne aidée.

Il est tenu à une obligation de secret professionnel et à un devoir de réserve quant à ce qu'il voit, entend ou dit au sein du domicile de la personne chez qui il intervient.

Son comportement au travail doit préserver la sécurité physique et psychologique du bénéficiaire.

Il ne doit enfin intervenir que dans les strictes limites du cadre professionnel.

La personne aidée quant à elle ne peut en aucun cas faire preuve de discrimination physique, raciale, sexuelle ou religieuse à l'égard du salarié.

Elle doit permettre à ce dernier d'effectuer son intervention en toute sécurité, physique et psychologique. À ce titre, un salarié estimant, pour des motifs valables et objectifs, que sa sécurité n'est pas assurée, peut refuser d'intervenir ou suspendre sa prestation en cours et doit en avertir immédiatement le service.

Enfin, nous tenons à rappeler que les faits de **violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des poursuites judiciaires.**

Article 9 : Mesures exceptionnelles prises par notre Association

En cas de violence ou de maltraitance

Toute suspicion d'actes de maltraitance observés doit être signalée, par écrit ou par oral, aux **services de la Maison de l'Aide à Domicile qui peut prendre alors les mesures nécessaires en s'adressant aux autorités compétentes.**

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

En cas **d'urgence** : à la signature du contrat de prestation, il est établi une procédure à suivre en **cas d'urgence : lieu d'hospitalisation, personne à prévenir et coordonnées du médecin traitant** y sont notamment mentionnés.

Il appartient à l'utilisateur ou à sa famille de faire connaître à l'Association, sans délai, les modifications qui pourraient survenir concernant ces informations.

Article 10 : Réclamations

Toute réclamation, autre que celle portant sur la **situation posée à l'article 3 du présent règlement**

de fonctionnement relative aux règles de responsabilité relatives aux biens situés au domicile de l'utilisateur, devra parvenir au service par courrier ou par courriel.

Article 11 : Recours à une personne qualifiée en cas de litige

En exécution de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles : *« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat ».*

L'utilisateur des services de La Maison de l'Aide à Domicile qui connaîtrait des difficultés dans ses conditions de prise en charge a l'opportunité de faire appel à l'assistance d'une personne qualifiée désignée en vertu de l'article précité.

Pour connaître la liste des personnes qualifiées au sens des dispositions du code de l'action sociale et des familles, l'utilisateur peut se rendre au siège de La Maison de l'Aide à Domicile ou prendre contact avec les services compétents du Département ou de la Préfecture.

Article 12 : Suspension et résiliation du contrat

En cas de survenance d'un événement indépendant de la volonté de l'utilisateur, telle que son hospitalisation, et nécessitant un arrêt momentané des prestations effectuées à son domicile, le contrat de prestation sera suspendu sans frais particulier pour ce dernier à partir du jour où la Maison de l'Aide à Domicile est informée de la survenance dudit événement. De la même manière, en cas de retour d'hospitalisation de l'utilisateur, l'exécution du contrat sera rétablie dès que l'information concernant ce retour d'hospitalisation sera parvenue à l'association. Le conseiller en charge du dossier prend alors contact avec l'utilisateur afin de déterminer s'il y a lieu de mettre en place de nouvelles conditions d'intervention à son domicile.

Le client est informé qu'à son retour d'hospitalisation éventuelle, les conditions d'exécution des prestations définies à l'article 4 du présent contrat seront susceptibles d'être modifiées. Dans cette dernière hypothèse, les nouvelles conditions d'exécution seront déterminées en prenant en considération l'évolution des besoins de l'utilisateur et les contraintes organisationnelles de La Maison de l'Aide à Domicile.

Le contrat de prestation prend fin de plein droit en cas d'hospitalisation prolongée de l'utilisateur, de placement, de déménagement ou de décès de ce dernier ou de survenance de tout autre événement de force majeure rendant impossible la poursuite des relations contractuelles.

Tout autre motif de résiliation par l'une ou l'autre des parties doit être confirmé par lettre recommandée en respectant le délai de prévenance d'au moins une semaine. Durant ce délai, les prestations sont réalisées et facturées.

III. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1 : Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en 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 individualisés et les plus adaptés possibles 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 tout 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 concerne l'usager lui est garanti.**

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise

en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

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

Article 5 : Droit à la renonciation

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

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

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

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

Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par

l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

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

Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement.

A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

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

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

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

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

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

Article 10 : Droit à l'exercice des devoirs civiques de 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 humaine 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.