



Présence 2000

l'accompagnement à domicile



Dans tout le Val d'Oise, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24

Livret d'accueil bénéficiaire

Ce Livret d'accueil est destiné aux bénéficiaires du service de maintien à domicile des personnes en situation de handicap, adultes et enfants, et des personnes âgées dépendantes.

Version livret du 21 novembre 2018



Une version simplifiée, facile à lire et à comprendre, est disponible sur demande

Présence 2000 - Immeuble Ordinal, 63 rue des Chauffours, 95000 Cergy
Tel : 01 30 17 12 23 – Mél : accueil@presence2000.fr

Sommaire

Bienvenue à l'association Présence 2000	3
Qui sommes - nous ?	5
Le cadre juridique de l'Association	
Comment nous contacter ?	6
Comment accéder à nos bureaux ?	
Qui est concerné par nos services ?	
Quels sont les interventions proposées ?	7
Comment fonctionne le service ?	8
Quelles sont les modalités d'intervention ?	9
Comment les interventions sont-elles mises en place ?	
Quelques règles essentielles	11
La démarche qualité	
Le processus de facturation du service	12
Quels sont les recours possibles en cas de litiges ?	
Assurance	13
Le respect de la dignité de la personne bénéficiaire	

Annexes

Règlement de fonctionnement	14
Le Label CAP HANDEO	19
Tarifs applicables au 1^{er} juillet 2017	20
Code de déontologie du service d'aide à domicile	21
Charte droits et des libertés de la personne accueillie	22
Démarche de sensibilisation contre la maltraitance	25
Dispositions relatives à l'abus de faiblesse	27
Organigramme	28
Numéros et contacts utiles	29
Liste des documents remis au bénéficiaire	

Bienvenue à l'association Présence 2000

Madame, Monsieur,

Les membres du Conseil d'Administration, la Direction, et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et s'engagent à vous apporter un soutien et un accompagnement adapté tout au long de votre parcours à nos côtés.

Nos engagements qualité envers vous seront d'avoir :

Une réponse personnalisée : Basée sur une écoute attentive de vos attentes.

Une réponse professionnelle : Apportée par des intervenants qualifiés, de confiance, en assurant la continuité des interventions.

Une réponse éthique : En veillant à la confidentialité des informations transmises, au respect de votre intimité et de vos choix de vie.

Ce livret d'accueil vous présente l'association Présence 2000, afin de répondre aux questions que vous vous posez en matière de Service professionnel d'Aide et d'Accompagnement à Domicile.

Il représente également les éléments de base du fonctionnement du service à partir desquels nous pourrions établir entre nous une relation de confiance, dans la transparence et le respect mutuel.

Notre volonté est de vous fournir un service de qualité en assurant un accompagnement et un suivi efficaces de nos interventions.

Vos remarques constructives nous aideront à améliorer notre accompagnement. Je vous remercie d'avoir fait confiance à nos services que j'ai l'honneur de présider.

Le Président
Jean Paul BUS

Le mot de la directrice

La confiance que vous témoignez à Présence 2000 en la choisissant comme prestataire nous oblige à vous assurer des prestations de qualité reposant essentiellement sur le professionnalisme des personnes que nous mandatons auprès de vous : auxiliaires de vie ou aides médico-psychologiques, elles et ils sont diplômé(e)s, formé(e)s et qualifié(e)s, et la responsable de secteur est votre interlocutrice privilégiée, chargée de la mise en place et la bonne exécution des missions.

Au-delà de l'accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne qui représente le cœur de notre mission auprès de vous, Présence 2000 souhaite, par l'élargissement de ses compétences, proposer un certain nombre d'activités de loisirs, de convivialité, de sorties, visant à la lutte contre l'isolement, le maintien ou l'inclusion de tous dans la vie d'une collectivité ou d'un territoire en favorisant le bien vivre ensemble et l'intergénérationnel. Ainsi nous proposons des visites de convivialité par des jeunes en service civique, des ateliers écriture, gym douce, informatiques etc., et l'animation mensuelle d'un Café des Aidants afin de proposer une écoute aux aidants familiaux.

Vous pouvez, auprès de votre responsable de secteur, avoir tous les renseignements pour y participer.

Nous comptons également sur vos observations, votre participation, pour améliorer constamment la qualité de nos prestations soit directement auprès de nos services, mais également en contactant par courriel, un usager élu au Conseil d'Administration : francis.renault@presence2000.fr.

Claudine NADO

Qui sommes-nous ?

Présence 2000 est une association autorisée et tarifée par le Conseil Départemental du Val d'Oise. Elle a été créée en septembre 1999 afin de permettre le maintien à domicile des personnes en situation de handicap, adultes et enfants, et les personnes âgées dépendantes.

L'association est labellisée qualité Adessa (2007) et Cap Handeo (2015).

Nous travaillons en partenariat,

- avec le Conseil Départemental : Maison Départementale des Personnes Handicapées(MDPH), services de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA) et de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) ;
- et avec les services publics tels que la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), les caisses de retraite et les mutuelles, et les établissements de santé...

Notre objectif est de permettre à tout public d'accéder à un service de maintien à domicile humain, individualisé et professionnalisé.

Présence 2000 répond à un code de déontologie du secteur qui affirme que le bénéficiaire est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principe une attitude de respect lors de la prestation de service.

Nous intervenons de manière individualisée pour répondre aux besoins et aux attentes de la personne, dans une relation qui protège le bénéficiaire et l'intervenant.

Le cadre juridique de l'association

- **Présence 2000 est une association à but non lucratif régie par la loi du 1er juillet 1901.**
- **Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile.**
- **Arrêté du Conseil Départemental du Val d'Oise** (direction des Personnes Agées, service contrôle et tarification, 2 avenue du Parc, 95032 Cergy) en date du 11 février 2009 sous le numéro **2009-04**

- N° SIRET : **425 112 042 00030**
- Code APE : **8810A**
- **Label Cap Handeo** en décembre 2015, qui spécialise Présence 2000 dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Comment nous contacter ?

Les bureaux de Présence 2000 sont situés dans l'Immeuble Ordinal, 63 rue des Chauffours 95000 Cergy – Porte 4 – 7^{ème} étage.

Tel 01 30 17 12 23 – Fax 01 34 24 16 49 –

mail accueil@presence2000.fr – site www.presence2000.fr

Ils sont ouverts du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

En cas de besoin urgent, un dispositif « contractuel » est mis en place par Présence 2000, 7jours/7, 24heures/24.

Comment accéder à nos bureaux ?

En voiture : A15, sortie 9, direction Cergy Préfecture, parking du Centre Commercial Régional les 3 Fontaines côté Fnac, accès via la passerelle.

En transports en commun : Gares routières et réseau ferré : Cergy Préfecture ; Gare de Pontoise, bus 30 ou 45, arrêt Cergy Préfecture. Dans le Centre Commercial Régional Les 3 Fontaines, sortie porte 9, accès via passerelle.

Adresse : Présence 2000, Immeuble Ordinal, 63 rue des Chauffours 95000 Cergy Porte 4 – ascenseur A - 7^{ème} étage. Tel 01 30 17 12 23

Qui est concerné par nos services ?

Vous êtes un adulte ou un enfant en situation de handicap :

Vous bénéficiez :

- d'une notification de Prestation de Compensation du Handicap (PCH) versée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) gérée par le Conseil Départemental ;
- d'une Allocation Enfant Handicapé (AEH), d'une prise en charge de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) ou d'une Allocation Adulte Handicapé (AAH).

Vous êtes senior, parent ou référent d'une personne âgée :

- en perte d'autonomie, bénéficiant de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) gérée par le Conseil Départemental ;
- bénéficiant de l'aide des fonds d'action sociale de votre caisse de retraite.

Vous sortez d'hospitalisation :

- avec une prise en charge de votre mutuelle.
- Avec une aide de votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM).

Vous êtes à la recherche d'une prestation à domicile sans financement extérieur :

- en utilisant au besoin les Chèques Emploi Service Universel (CESU prépayés).

Vous êtes un aidant proche qui accompagne un membre de votre entourage

- Vous êtes convié(e) aux rendez-vous mensuels du Café des Aidants (label de l'association française des aidants).

Et vous souhaitez bénéficier de nos prestations.

Quels sont les interventions proposées ?

Prise en charge des enfants et adolescents en situation de handicap :

- accompagnement sortie d'établissements spécialisés, Instituts médico-éducatifs (Etablissements et services d'aide par le travail, services de psychologie scolaire) ou au domicile des familles ; socialisation, stimulation, etc..., en lien avec les équipes soignantes ou éducatives.

Prise en charge des adultes en situation de dépendance ou de handicap

Aide dans les actes de la vie quotidienne :

- aide à la toilette ; aide à l'habillage ; déshabillage ;
- aide aux déplacements intérieurs ; aide aux transferts : levers, couchers ;
- préparation des repas, aide à la prise des repas ; surveillance de la prise des médicaments ; courses ; promenades extérieures : centre commercial, parc, coiffeur, sorties de loisirs, activités ludiques, etc., accompagnement chez le médecin, professionnels de la santé, démarches administratives, promenades des animaux de compagnie ;
- coordination avec les autres intervenants à domicile (soins infirmiers, kiné, portage de repas...).

Aide pour l'entretien de votre cadre de vie :

- entretien courant du logement ; entretien du linge, machine à laver, repassage ;
- sont exclus les gros travaux de nettoyage, le déplacement de meubles, le rangement de cave, grenier, garage, et le lavage des vitres nécessitant l'utilisation d'un escabeau.

Comment fonctionne le service ?

Présence2000 vous propose un service personnalisé d'aide à domicile en fonction de vos besoins particuliers : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le service administratif

L'équipe vous garantit une continuité de service en cas d'arrêt maladie ou d'empêchement de l'un(e) des intervenant(e)s. Elle met tout en œuvre pour que l'intervention prévue soit réalisée.

Elle est composée d'une directrice, d'une cadre de secteur, de 3 responsables de secteurs et d'assistantes administratives, d'un service de ressources humaines, d'un service de comptabilité, d'une référente sécurité et handicap.

Un téléphone de permanence permet de gérer les astreintes 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Les intervenants à domicile

L'équipe des intervenants est composée de 135 professionnels titulaires du Diplôme d'Etat Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS), ou du diplôme Aide Médico Psychologique (AMP), ou du titre Assistante De Vie aux Familles (ADVF), ou ayant suivi des formations spécifiques d'aide à domicile (par exemple l'aspiration endo-trachéale).

Des formations complémentaires, dans le cadre de la formation continue, sont organisées, afin de répondre au mieux aux besoins spécifiques de chaque bénéficiaire.

Quelles sont les modalités d'intervention ?

- Le contrat de prestation définit clairement les engagements des deux parties, en particulier les tâches à effectuer, les horaires d'intervention, les conditions financières. Il peut évoluer en fonction des besoins de la personne ou de circonstances particulières.
- Une continuité de service est assurée, le plus rapidement possible en cas d'absence de l'intervenant. La responsable de secteur préviendra le bénéficiaire et, s'il le souhaite, un remplacement sera assuré dans les meilleurs délais, en particulier pour les personnes en grandes difficultés. En cas d'absence de la responsable, une collègue prendra le relais.
- Le contrat est signé par le bénéficiaire, c'est à dire la personne aidée, ou son représentant légal, et par l'association.
- Le temps de l'intervention est au minimum d' 1 heure.

Comment les interventions sont-elles mises en place ?

Les responsables de secteur proposent les professionnels chargés d'intervenir chez le bénéficiaire, en fonction des compétences requises pour effectuer les missions.

Leur rôle est d'accomplir chez les personnes un accompagnement global (matériel, moral, social, relationnel), et de contribuer ainsi au maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles.

Le rôle des intervenants est de stimuler la personne âgée ou la personne en situation de handicap, afin qu'elle puisse garder son autonomie, sans se substituer à son entourage ou au personnel médical.

La mise en place des interventions est organisée de la manière suivante :

Un premier contact, généralement par mél (accueil@presence2000.fr) ou un appel téléphonique, est établi par le demandeur, son entourage ou un professionnel de santé. Ce premier échange permet de répondre à vos interrogations, vous renseigner sur nos missions et évaluer votre demande.

Une visite à votre domicile, au besoin en présence de votre famille ou de votre représentant légal, est programmée par la personne qui devient votre interlocutrice privilégiée, la responsable de votre secteur géographique.

Cette visite est l'occasion d'**évaluer votre demande** et de déterminer les interventions à mettre en place en fonction de votre état de santé, de votre mobilité, et de vos habitudes. Le cas échéant une liaison est établie avec d'autres professionnels de santé ou de vie sociale (par exemple service de soins infirmiers à domicile, kinésithérapeute, services sociaux de la ville ou de l'établissement hospitalier).

Un projet personnalisé individualisé vous sera proposé dans les 6 mois qui suivent le début des prestations. Il sera réévalué au minimum une fois par an.

Un devis gratuit est établi rapidement, il est calculé en fonction du nombre d'heures souhaitées et/ou nécessaires et en fonction des aides financières auxquelles vous avez droit (APA, PCH, CNAV, mutuelle...)

Un contrat de prestation interventions est signé, une fois le devis approuvé par vos soins ou votre représentant légal. Il formalise les engagements entre les deux parties, en particulier les tâches à effectuer, les horaires d'interventions, les conditions financières. Il peut évoluer en fonction des besoins de la personne ou de circonstances particulières.

Une continuité de service est assurée, le plus rapidement possible en cas d'absence de l'intervenant. L'association est l'employeur des professionnels qu'elle met au service de bénéficiaires par contrat.

Présence 2000 est autorisé par le Conseil Départemental qui fixe les tarifs des prestations. Vous pouvez avoir droit à une déduction d'impôts à hauteur de 50 % des sommes effectivement versées.

L'association s'engage à ne pas proposer d'offres abusives.

Quelques règles essentielles

Les plannings et les documents vous concernant sont consultables sur le site www.xelia.fr sous réserve que les codes d'accès personnels vous soient identifiés (cette demande peut être effectuée à accueil@presence2000.fr, à partir du dossier de prise en charge.

Votre dossier est informatisé, pour répondre aux procédures de modernisation des services publics (RGPP). Toute donnée vous concernant est protégée par la CNIL.

Tout changement dans votre situation, ainsi que vos absences prévisibles doivent être signalées.

Il est nécessaire de garantir l'accès à votre domicile aux intervenants. Pour cela vous pouvez être amené(e) à nous confier les clés de votre habitation. Nous assurons la confidentialité et la sécurisation de cette démarche.

Afin d'organiser la continuité du service, nous avons besoin d'un certain nombre de jeux de clés, selon les interventions faites à domicile :

- 1 à 5 interventions par semaine (hors week-end) : 3
- 1 intervention par jour et week-end : 4
- 2 interventions par jour et week-end : 5
- matin, midi, soir et week-end : 6

L'installation d'un boîtier extérieur sécurisé, qui facilite l'entrée de votre habitation, est recommandée.

La démarche qualité

Présence 2000 adhère à la fédération Adessadomicile(fédération d'associations d'aide et de services à domicile). Cette adhésion vous apporte une garantie quant à la qualité des prestations.

L'association s'inscrit dans une démarche QualitéAdessa (2007), Cap Handéo (2015).

Le label Cap Handéo est le seul label handicap des services à la personne en France. C'est une référence pour les personnes en situation de handicap. Une liste de 22 exigences est consultable à la demande.

Présence 2000 s'appuie sur le respect de principes déontologiques (voir Annexes) et de la réglementation en vigueur.

Le processus de facturation du service

Présence 2000 est autorisée par le Conseil Départemental, qui fixe les tarifs horaires. Les bénéficiaires ayant une participation financière à leur charge reçoivent chaque mois une facture. Celle-ci est établie grâce aux pointages de nos intervenants à domicile au moyen de la télégestion. La facture est adressée par courrier vers le 10 du mois suivant et peut être consultée sur Internet via le site www.xyliia.fr. Tout règlement effectué hors délais pourra entraîner des pénalités de retard et une suspension de l'intervention.

Un règlement par facturation SEPA est systématiquement proposé aux usagers. Il demeure possible d'effectuer un paiement par chèque ou CESU prépayé.

Quels sont les recours possibles en cas de litiges ?

Le personnel n'est pas autorisé à :

- accepter de don de quelque nature que ce soit,
- utiliser la carte de crédit du bénéficiaire,
- rédiger et signer des chèques pour le bénéficiaire.

Si de tels faits arrivent, ou si vous rencontrez des difficultés, de quelque nature que ce soit, avec votre intervenant, vous devez en informer :

- immédiatement par téléphone la responsable de secteur.
- par courrier ou mail la référente qualité.

En cas de litiges, il vous sera possible de vous rapprocher ~~de~~ de la Directrice ou du Président du Conseil d'Administration.

Toute réclamation écrite fera l'objet d'une réponse écrite.

Dans l'éventualité où votre démarche n'a pas abouti vous pouvez vous adresser aux personnes qualifiées figurant sur une liste établie conjointement par le Président du Conseil Départemental et par le Préfet (voir liste de numéros utiles en annexe).

Assurance

Pour votre information, Présence 2000 a contracté auprès d'une compagnie d'assurance un contrat couvrant sa responsabilité civile à l'égard des tiers et notamment des personnes aidées.

Le respect de la dignité de la personne bénéficiaire

Les prestations assurées par l'association garantissent le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne bénéficiaire. 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.

Dans cet esprit, une Charte des droits et des libertés de la personne accueillie, de même que des dispositions relatives à la maltraitance (**numéro vert « info maltraitance 3977 »**) et aux abus de faiblesse, a été adoptée par Présence 2000.

Annexes

Règlement de fonctionnement

Le Label CAP HANDEO

Tarifs applicables au 1^{er} juillet 2017

Code de déontologie du service d'aide à domicile

Charte droits et des libertés de la personne accueillie

Démarche de sensibilisation contre la maltraitance

Dispositions relatives à l'abus de faiblesse

Organigramme

Numéros et contacts utiles

Liste des documents remis au bénéficiaire

Règlement de fonctionnement

Préambule :

En vertu 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 objectifs de définir, d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies, et, d'autre part les modalités de fonctionnement des services.

Dans ce cadre, il rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement. Ces dispositions, qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge, seront mises en œuvre dans le respect des termes de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et de ses annexes.

Il peut faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative de la Direction ou du Conseil d'Administration.

En tout état de cause, cette révision doit être effectuée tous les 5 ans.

Art. 1 Votre prise en charge et son évolution

Votre prise en charge

Votre prise en charge est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif, à l'élaboration d'un devis écrit, du document individuel de prise en charge réalisé avec vous à votre domicile, nommé ordre de mission et annexé au contrat, à la remise du livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.

Votre prise en charge ne sera effective qu'après le retour des documents demandés et la signature du Document individuel de prise en charge qui vous sera remis le 1^{er} jour et au plus tard dans la semaine qui suit. Votre participation, ou à défaut, celle de votre famille ou de votre représentant légal, est requise.

Suivi personnalisé

Vous bénéficiez d'un suivi personnalisé tout au long de votre prise en charge. Cet accompagnement évolutif est adapté à chacune des situations et mis en place avec vous, votre famille, le personnel du service (administratif et aide à domicile) et les autres intervenants (médecin, infirmier, assistante sociale...).

Tout changement significatif dans la nature des prestations fera l'objet d'un avenant au document individuel de prise en charge.

Pour compléter votre demande, vous devez nous fournir tous les éléments de prise en charge financière (notification de la Prestation Compensation Handicap, de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, de votre Mutuelle,...).

Modalités d'intervention des services

Votre logement doit être accessible. Si vous ne pouvez ouvrir ou vous déplacer, vous devez nous communiquer les codes des portes d'entrée.

Nous n'acceptons des clés que de manière exceptionnelle et après avoir étudié toutes les autres solutions.

Les horaires de passage, la fréquence et la durée des interventions sont fonction de votre état général, de l'évaluation de la responsable de secteur et des moyens disponibles.

Le service s'engage à respecter au mieux les horaires prédéfinis lors de la signature du document individuel de prise en charge. En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important, il s'engage à vous prévenir au plus tôt. Les services sont des terrains de stage pour les professionnels en formation. Le personnel salarié est donc parfois accompagné par des stagiaires (aides soignants, infirmiers, auxiliaires de vie sociale, aides à domicile...).

Vous vous engagez à accepter l'intervention des personnels que nous choisissons pour vous, ainsi que les stagiaires en formation qui peuvent parfois les accompagner.

Modalités en cas d'absence

En cas d'absence de l'intervenante vous devez prévenir l'Association le plus rapidement possible, une permanence téléphonique est à votre disposition en dehors des heures d'ouverture au 06 76 76 43 21.

En cas d'absence occasionnelle, vous devez informer le service au moins 4 jours à l'avance (dans le cas contraire, la prestation prévue vous sera facturée). En cas d'absence prolongée et prévue, vous devez informer le service au plus tôt et au minimum un mois avant votre départ.

En cas d'absence non prévue (admission d'urgence en milieu hospitalier par exemple), l'usager, la famille ou son entourage doit en informer l'Association et signaler l'identité de l'établissement d'accueil.

Il est impératif de nous tenir régulièrement informé de la situation, de l'état de santé de la personne aidée et de nous prévenir le plus tôt possible de la date approximative de retour à domicile.

La responsable de secteur se réserve le droit de vérifier l'adéquation de l'état de santé de la personne avec les compétences des intervenantes et les moyens d'intervention dont elles disposent.

Art. 2 Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort

Votre domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité. La personne aidée doit mettre à disposition, à son domicile, le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation (tablier, produit d'hygiène, gants...).

Nous pouvons dans la limite de nos compétences, vous conseiller en matière de sécurité dans l'aménagement de votre logement. Pour rappel, les intervenantes ne doivent pas monter sur un escabeau, une chaise ou un tabouret dans le cadre de leur exercice professionnel.

Animaux domestiques :

Nous vous demandons de prévenir l'association de l'existence d'un animal au domicile et de le tenir éloigné ou attaché lors de nos interventions (sauf dérogation).

Nous vous rappelons que la vaccination de l'animal est obligatoire ; qu'en cas de morsure votre responsabilité sera engagée et que vous devrez par ailleurs faire suivre à votre animal un protocole vétérinaire.

Art. 3 Vos relations avec le personnel

Le personnel du service est à votre disposition pour toutes les missions qui lui ont été confiées par la Direction, dans le cadre de l'article 1 du présent règlement. Les responsables des services sont à la disposition de la personne aidée et de sa famille pour répondre à leurs observations et à l'évolution de leurs besoins. Notre personnel est diplômé ou formé au type d'intervention qui lui est demandé. Il lui est formellement interdit de recevoir de votre part des pourboires ou des dons de toute nature.

Il n'est pas habilité à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent ou autre.

Il lui est également interdit de réaliser des prestations hors champ de ses compétences et / ou non prévues dans le document individuel de prise en charge (exemples : préparer des médicaments, effectuer des pansements, ...). Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations.

En retour, les usagers sont tenus de respecter le personnel mis à leur service. Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture de contrat, voire à des poursuites pénales.

Art. 4 Votre expression

En vertu des articles L311-5 et L311-6 du Code de l'action sociale et des familles, et conformément au décret n°2005-1367 du 2 novembre 2005, votre expression sera assurée par des formes de participation :

- Enquêtes de satisfaction,
- Par l'intermédiaire des responsables de services,
- Par une possibilité de contact avec les membres du groupe d'expression.

Nous répondons à toutes les réclamations des usagers.

En cas de litige avec le service, vous ou votre représentant légal pouvez avoir recours auprès du responsable de service (demande d'entretien, courrier...), auprès de la direction (courrier + entretien) et enfin auprès d'un membre du bureau de l'Association PRESENCE 2000 (courrier + entretien).

Art. 5 La responsabilité

La responsabilité civile

Les règles générales de responsabilité applicables dans vos relations avec le personnel du service sont définies par les articles 1382 à 1384 du Code Civil. La responsabilité de l'Association est également susceptible d'être engagée (défaut de surveillance...)

En cas de vols, de perte ou de détérioration des biens vous appartenant

Il est nécessaire de prévenir la Direction de l'Association de toute dégradation causée par le personnel à votre domicile. En cas de dégradations ou de casses, vous devez également, prendre contact avec votre assureur.

Art. 6 Conditions de résiliation

Résiliation à l'initiative de l'utilisateur

Il dispose de deux jours de préavis pour les contrats inférieurs à deux mois et d'un mois pour les contrats supérieurs à deux mois avant la date de cessation de la prise en charge.

La notification est à adresser à la Direction par courrier.

Résiliation à l'initiative de l'Association

La vocation de l'Association est d'accompagner la personne bénéficiaire dans le respect de son projet et dans la mesure de ses moyens.

En cas d'inadaptation avérée des besoins de la personne bénéficiaire avec les moyens du service, suite à une aggravation ou une amélioration de l'état de santé de l'utilisateur, la responsable de secteur pourra proposer la recherche d'autres solutions de prise en charge. L'interruption ne sera prononcée qu'avec un préavis d'un mois.

En cas de non-respect répété des dispositions du règlement de fonctionnement par l'utilisateur, la notification de la résiliation du document individuel de prise en charge sera faite par écrit à lui-même ou à son représentant légal. La prise en charge cessera dans les 15 jours qui suivent la notification. En cas de comportements inacceptables menaçant la sécurité des personnels, un terme peut être mis au projet individualisé de façon unilatérale, après une recherche de médiation demeurée sans effet. La notification de résiliation sera faite

par écrit. Des relais auprès d'autres services seront recherchés et présentés avant l'arrêt de l'intervention.

Art. 7 : Mesures exceptionnelles

Maltraitance ou Violence : signalement au médecin traitant, au Conseil Départemental, à l'assistante sociale du secteur, au Centre Local d'Information et de Coordination (C.L.I.C.) du secteur et à l'antenne ALMA (Allô Maltraitance). En dernier recours, signalement au procureur de la république.

Urgence : en cas de porte close par exemple, et en l'absence de réponse de la part de l'utilisateur ou des référents, possibilité de faire intervenir les pompiers ou un serrurier, dont le coût éventuel d'intervention sera à votre charge.

Urgence médicale : appel du médecin traitant, du médecin de garde ou du SAMU.

Violence : des dispositions pénales en vigueur peuvent être appliquées à votre encontre ou envers le service en cas de comportement répréhensible, notamment en cas de violence sur autrui.

Des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées.

Art. 8 La modification du règlement de fonctionnement

Le présent règlement est établi pour une durée maximale de 5 ans. Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment :

- à l'initiative de la Direction des services,
- à la demande du Conseil d'Administration.

Art.9 Diffusion du présent document

Ce document est annexé au livret d'accueil et remis aux usagers et à leurs éventuels représentants légaux au moment de la prise en charge.

Il est également affiché dans les locaux du service.

Le Label CAP HANDEO

Fondée en 2007, Handéo est une association voulue par les acteurs du secteur du handicap au niveau national. Son objectif est de faciliter la vie à domicile des personnes handicapées et de leur famille, pour une meilleure inclusion dans la cité. Handéo vous aide à trouver un service à la personne compétent et adapté à vos besoins.

Pour que chacun puisse trouver une aide et un accompagnement personnalisés répondant à vos besoins, Handéo délivre le label Cap Handéo service à la personne, l'référence handicaps.

Le label offre une meilleure visibilité des agences des services d'aide à la personne.

Les obligations figurant dans le label Cap Handéo Services à la personne exigent des personnels formés, afin de garantir un service de qualité.

Un groupe d'expression, mis en place au sein de l'association, est à votre disposition.

Tarifs applicables au 1^{er} août 2018

Réévalués à partir de la tarification du Conseil Départemental fixée par arrêté du 27 juillet 2018.

PARTICULIERS	Semaine	Dimanche et jours fériés	1^{er} mai
Aide-ménagère Entretien du cadre de vie	21.00 €	-	-
Auxiliaire de vie Aide à la personne - journée	23,03 €	33.28 €	45.91 €
A.E.H. – AAH	23,03 €	33.28 €	45.91 €

Frais de dossier annuel 40 € : exonération si à la signature du contrat le client autorise le paiement des factures par prélèvement mensuel.

FINANCEURS	Semaine	Dimanche et jours fériés	1^{er} mai
Conseil Départemental <ul style="list-style-type: none"> • Mesure APA • Mesure PCH • Aide Sociale à l'Enfance 	23,03 €	33.28 €	45.91€
P.C.P.H.	23,03 €	33.28 €	45.91 €
CNAV	20.30 €		
CPAM	21.00 €		
CPAM (Soins palliatifs)	25.00 €	36,25 €	A définir
MUTUELLES	25,00 €	-	-

TARIF POUR LES DEPLACEMENTS A LA DEMANDE DU CLIENT

Prise en charge forfaitaire 1€

Indemnité kilométrique : 0.60 €

FISCALITE

Le versement des interventions réalisées ouvre droit à un avantage fiscal, réduction ou crédit d'impôt, correspondant à 50 % des sommes versées, dans la limite de 12 000 €, ce plafond peut être porté à 15 000 € ou 20 000 €.

La réalisation d'un devis gratuit est obligatoire et systématique

Code de déontologie du service d'aide à domicile

La déontologie du secteur affirme que le bénéficiaire est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principes :

1. Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tous les membres et les salariés de l'association et à tout moment de la prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du bénéficiaire :

- ✓ le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- ✓ le respect de ses biens ;
- ✓ le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité ;
- ✓ le respect de sa culture, son choix de vie et de son projet, quand il est formulé ;
- ✓ le respect de la confidentialité des informations reçues ;
- ✓ le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

L'association est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes et les enfants. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire, selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations. Tout enregistrement s'effectue sur une « fiche de signalement ».

L'association prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation sociale et médico-sociale).

2. Une intervention « individualisée » selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne :

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du bénéficiaire, l'association s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec le bénéficiaire et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels. Elle assure ainsi la transparence de son action pour le bénéficiaire. Dans tous les cas, l'association veille à limiter son offre aux besoins des bénéficiaires.

3. Une relation triangulaire qui protège le bénéficiaire et l'intervenant.

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant par une personne de son entourage, l'intervenant qui réalise la prestation et la responsable de secteur, référent qui représente l'association.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- ✓ une fonction de protection du bénéficiaire, par la responsable de secteur face à d'éventuelles pratiques non satisfaisantes ou abusives ;
- ✓ une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant :
 - à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle ;
 - à maintenir une juste distance professionnelle ;
 - à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente excessivement centrée sur la technicité.

La responsable de secteur veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

Les thématiques de la déontologie sont :

- Notées dans le livret d'accueil du salarié
- Affichées dans les locaux
- Rappelées dans les réunions de salariés

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1^{er} : 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, 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'utilisateurs œuvrant dans le même domaine.

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

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

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

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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

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

Article 5 : Droit à la renonciation

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

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

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

Article 7 : Droit à la protection

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

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

Article 8 : Droit à l'autonomie

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

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

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

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

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le

respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

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

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

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

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

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

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

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

Démarches de sensibilisation contre la maltraitance

A. Définitions autour de la maltraitance et de la vulnérabilité

Le Conseil de l'Europe, en 1992, définit la maltraitance comme « une violence se caractérisant par tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle, psychique, ou à la liberté d'une autre personne ou compromettant gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

Le dénominateur commun de toutes les situations de maltraitance est le manque ou la défaillance du respect auquel chaque être humain a droit. Les effets du manque de respect peuvent porter autant sur la sphère physique que sur la sphère psychique.

Toute personne âgée ou personne handicapée n'est pas forcément une personne vulnérable, cependant le **code pénal dans ses articles 222-13 et 222-14** punit les violences habituelles sur un mineur de moins de quinze ans ou sur une personne dont la particulière vulnérabilité due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à

une déficience physique ou psychique, ou à un état de grossesse, est apparente ou connue de l'auteur.

B. Les différentes formes de maltraitance

- **Les maltraitements physiques** : coups, gifles, griffures, blessures, brutalités diverses, sévices sexuels, contraintes physiques, contentions abusives, enfermement, séquestrations.
- **Les maltraitements psychologiques** : la violence psychologique dans les cas les plus graves peut devenir de la cruauté mentale.
Insultes, langage grossier, humiliations, dévalorisation systématique, menaces verbales répétées, menaces d'abandon, exigences excessives par rapport aux capacités de la personne âgée ou de la personne handicapée, infantilisation, chantage affectif, privation de visites...
- **La maltraitance financière** : extorsion de fonds (encaissement ou rétention abusive de revenus), héritage anticipé, tiers vivant aux dépens d'une personne vulnérable, privation de la maîtrise de ses ressources et de ses dépenses, spoliation ou privation de la jouissance de biens mobiliers ou immobiliers.
- **La maltraitance médicale** : privation ou excès de médicaments, contention abusive (hors prescription médicale ou s'étendant au-delà du temps préconisé), privation ou excès de soins (ex. : escarres mal ou non soignées, non traitement de la douleur ...).
- **Les négligences actives ou passives** :

Les négligences actives (avec intention de nuire) consistent à ne pas répondre aux besoins des personnes : privation de nourriture, de boisson, d'aide à la toilette, au lever, au coucher, au repas, à la marche ...
Les négligences passives (sans intention de nuire) proviennent d'un désintérêt aux besoins de la personne vulnérable, par manque d'attention ou par ignorance: abandon, oubli (ex : oubli des changes), non entretien du linge, de l'environnement, etc....
- **Atteintes à la liberté et aux droits fondamentaux de la personne** : non-respect du droit de choisir son mode de vie (déménagement contraint vers un autre domicile ou une institution), protection juridique abusive (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle), non-respect de la sexualité, de la correspondance privée, violation des droits civiques : privation des droits élémentaires du citoyen (droit d'expression, d'opinion, de vote, de disposer librement de ses papiers d'identité, de se déplacer librement, atteinte à la dignité par exemple atteinte à la pudeur (laisser ouverte la porte pendant une toilette, ne pas frapper à la porte de la chambre...))

Toute personne subissant ou étant au courant de maltraitance peut appeler au numéro vert :« Info maltraitance 3977 »

Dispositions relatives à l'abus de faiblesse

L'abus de faiblesse est à la base une pratique commerciale qui consiste à solliciter le consommateur afin de lui faire souscrire un contrat (souvent lors d'un démarchage à domicile) en abusant de la situation de faiblesse ou d'ignorance de la personne : âge avancé, mauvais état de santé, mauvaise compréhension de la langue française...

La loi a renforcé la protection des consommateurs les plus vulnérables en créant le délit d'abus de faiblesse.

Le délit d'abus de faiblesse a été étendu à d'autres situations que la visite à domicile (articles L 122-9 et suivants du code de la consommation).

Sont concernées les personnes en situation de faiblesse. Il s'agit de personnes qui ne sont pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elles prennent, notamment en raison des ruses ou stratagèmes utilisés pour les convaincre.

Cette faiblesse peut notamment résulter d'un âge avancé, d'un mauvais état de santé, d'une mauvaise compréhension de la langue française...

Toutefois l'abus de faiblesse peut concerner des cas de vulnérabilité "momentanée" du consommateur, compte tenu des circonstances (par exemple dans une situation d'urgence).

L'engagement doit avoir été obtenu dans l'une des circonstances suivantes :

- visite à domicile ;
- à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;
- à la suite d'une offre effectuée à domicile sous forme de sollicitation personnalisée à se rendre sur un lieu de vente, assortie d'avantages particuliers (cadeaux, espérances de gains, remises...) ;
- à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'abus de faiblesse ou à son profit ;
- lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé, ou dans le cadre de foires ou de salons ;

- lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence sauf si le consommateur avait la possibilité de consulter préalablement une personne qualifiée.

Les consommateurs doivent toujours conserver leur vigilance, faire jouer la concurrence et lire attentivement les contrats avant de prendre tout engagement.

Le code pénal (article L 223-15-2) prévoit également la sanction de l'abus de faiblesse pour réparer les conséquences gravement préjudiciables d'un engagement concernant un mineur ou une personne particulièrement vulnérable (âge, maladie, infirmité, déficience physique ou psychique, grossesse), dont la vulnérabilité est apparente ou connue de celui qui commet l'abus.

Lorsque les conditions de l'abus de faiblesse ne sont pas réunies, la pratique litigieuse peut être appréhendée sous l'angle des pratiques commerciales agressives.

L'article L. 122-11 du code de la consommation définit la pratique commerciale aggressive comme un comportement commercial qui consiste à solliciter de façon répétée et insistante le consommateur ou en ayant recours à une contrainte physique ou morale (violence) afin d'altérer sa liberté de choix, d'obtenir son consentement ou d'entraver l'exercice des droits qu'il tire du contrat conclu avec le professionnel.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous d'une direction départementale (de la cohésion sociale et) de la protection des populations (DD(CS)PP).

Organigramme

Présidence : Jean Paul Bus

Direction : Claudine Nado

Ressources humaines : Laetitia Bianchetta, Valérie Dehelly

Comptabilité, facturation : Véronique Rimbart, Mélanie Dupuytren

Accueil : Valérie Dehelly, Mélanie Dupuytren

Cadre de secteur : Karine Billard

Responsables de secteur : Fatima Mansouri, Roseline Djiaha, Naïma Boudjemaa, Carole Coste

Assistants techniques : Naïma Boudjemaa (secteur), Sabrina Fify, Yohan Valoise (plannings), Zahia Fathi (sécurité handicap)

Auxiliaires de vie sociale, Aides médico-psychologiques, Assistantes de vie aux Familles, Aides ménagères

Chargés d'animation (Café des aidants, services civiques, ateliers seniors).

Numéros et contacts utiles

Présence 2000, usager élu du Conseil d'Administration

Mr Francis RENAULT francis.renault@presence2000.fr

Direction des personnes âgées : 01 34 25 76 43

Plate-forme maltraitance personnes âgées : 3977

Direction des personnes handicapées : 01 34 25 16 50

Maison départementale des personnes handicapées

www.mdph.valdoise.fr

mél : maisonduhandicap@valdoise.fr.

Direction de la prévention et de la santé : 01 34 25 39 27

Service d'accueil modes de garde de la petite enfance : 01 34 25 37 91

Direction de l'enfance : 01 34 25 36 05

Enfance en danger : 119

Médiateur du Conseil départemental du Val d'Oise :

Monique Merizio 0800 30 75 10

Liste des documents remis au bénéficiaire

NOM DU DOCUMENT	DATE	EMARGEMENT
Livret accueil		
Devis		
Contrat		
Flyer		
Cahier de transmission		
Règlement de fonctionnement si non intégré dans le livret d'accueil		
Chartes des droits et libertés de la personne accueillie		
Projet de vie personnalisé		