

AGENCE REGIONALE SANTE :

- 1) Ile de France
Millénaire 2, 35 Rue de la Gare, 75019 Paris : 01 44 02 00 00
- 2) Haut de Seine
Le Capitole, 55 Avenue des Champs Pierreux, 92000 Nanterre
Tél : 01 40 97 97 97
- 3) Val de Marne
25 Chemin des Bassins, 94000 Créteil Tél : 01 49 81 86 04
- 4) Seine Saint Denis
1-7 Promenade Jean Rostand, 93000 Bobigny Tél : 01 41 60 70 00

CONSEIL DEPARTEMENT

- 1) Ile de France
Adresse : 33 Rue Barbet de Jouy, 75007 Paris
Téléphone : [01 53 85 53 85](tel:0153855385)
- 2) Val de marne
Adresse : 7 Voie Félix Eboué, 94000 Créteil
Téléphone : [01 43 99 70 00](tel:0143997000)
- 3) Haut de Seine
Adresse : 2-16 Boulevard Jacques Germain Soufflot, 92000 Nanterre
Téléphone : [01 47 29 30 31](tel:0147293031)
- 4) Seine Saint Denis
Adresse : 93 Rue Carnot, 93000 Bobigny
Téléphone : [01 43 93 93 93](tel:0143939393)

DIRECCTE

- 1) Ile de France
Adresse : 21 Rue Madeleine Vionnet, 93300 Aubervilliers
Téléphone : [01 70 96 13 00](tel:0170961300)
- 2) Seine Saint Denis
Adresse : 1 Avenue Youri Gagarine, 93000 Bobigny
Téléphone : [01 41 60 53 00](tel:0141605300)
- 3) Haute de Seine
Adresse : 11 Boulevard des Bouvets, 92000 Nanterre
Téléphone : [01 47 86 40 42](tel:0147864042)
- 4) UD 94
Adresse : 7 Avenue du Général de Gaulle, 94000 Créteil
Tel : 01 49 56 28 00



7j/7
24h/24h
Tél : 01 43 40 96 41

C'Spec

Aide à domicile

LIVRET D'ACCEUIL



NETOYAGE



GARDE



MAINTIENS A DOMICILE



SERVICE HANDICAPE



DEMARCHES
ADMINISTRATIVES



DEPANNAGE



LIVRET D'ACCUEIL

C'SPEC Aide à domicile

Association loi 1901

Prestataire et mandataire

Bénéficiaire de l'Agrément de Qualité n° SAP 498326966

Délivré par Préfet de la Région Ile de France. Ministère du Travail et de la Santé

OUVERTURE DES BUREAUX :

Ouverture du bureau 6 jours / 7 :

Du Lundi de 8h 30 à 12h 30 et de 14 h à 18 h

Au Samedi : de 8h 30 à 12h 30h

Prestations :

Jours d'intervention en **prestataire** 7 jours/ 7 24h/24

Jours d'intervention en **mandataire** 7 jours/ 7 24h/24

En cas d'urgence :

N° à contacter : 06 37 46 07 44 ou 06 99 16 20 81

Fermeture annuelle : NON

Zone D'Intervention :

-Départements de Paris (75)

-Des Hauts-de-Seine (92)

-De Seine-Saint-Denis (93)

-Du Val de-Marne (94)

8 rue Riesener Paris 75012

Tel : 01-43-40 96 41 Fax : 01-43-40-92-34 N° Siret : 498 326 966 00039 Code

APE : 853 J

E-mail : aideadomicile.cspec@orange.fr

Site internet : www.aideadomicile-cspec.fr

Métro : ligne 8 Direction Balard –Créteil arrêt Montgallet et Bus 48 arrêt Montgallet

SOMMAIRE

Objectif.....	5
Organigramme.....	6
Nos Services.....	7
Descriptif du Personnels	9
Tarifs Prestataire.....	11
Tarif Mandataire	12
Votre Référence	
Mode de Fonctionnement	14
Droits et Aide Financières.....	16
Numéros et adresses utiles.....	20
En cas de forte chaleur (ex. Isère Conseil Général).....	21
Chartes de droit et Libertés de la Personne âgée dépendantes.....	25
Chartes des droits et Liberté de la Personne Accueillie.....	27
Maltraitance.....	32
Sécurité Sensibilisation des adhérents.....	36
Déontologie.....	37
Règlement Intérieure.....	38
AGENDA.....	43
Gestion Monétaire.....	44

OBJECTIF

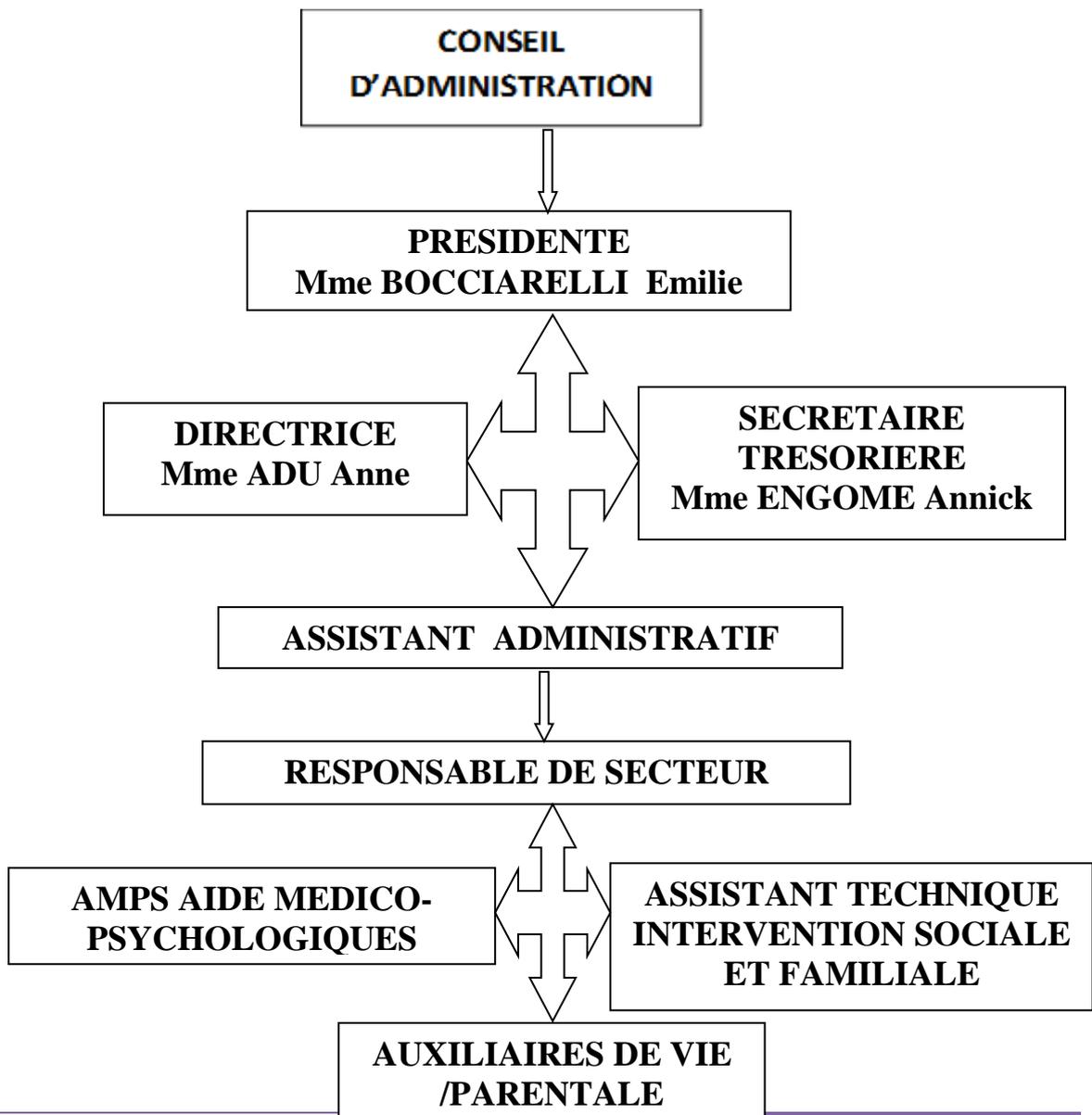
L'association souhaite que les personnes dites « marginales » puissent bénéficier des actions qu'elle développe.

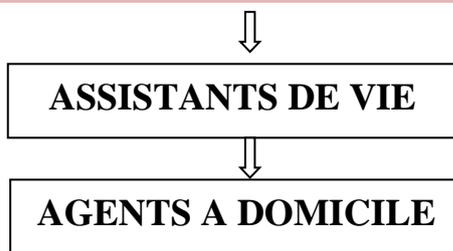
L'objectif de l'association est d'aider la famille à bien équilibrer les tâches familiales et quotidiennes.

D'assurer le maintien à domicile des personnes âgées en les accompagnants dans l'accomplissement des tâches quotidiennes au domicile comme à l'extérieur. Cette action permet également de lutter contre l'isolement des personnes âgées - conséquence fréquente de la perte d'autonomie - en leur proposant, sur demande, une « personne de compagnie ».



ORGANIGRAMME





NOS SERVICES

L'Association C'SPEC met à votre disposition la totalité de ses Techniciens d'Intervention Sociale et Familiale, Auxiliaires de vie/ Parentales (APs) et Aide Ménages.

Un personnel COMPETENT et DISCRET, qui apportera aides et soutiens aux familles bénéficiaires de nos services.

Service prestataire :

L'Association est l'employeur de l'intervenant, la prestation est effectuée sous la responsabilité de l'association, le bénéficiaire règle une facture à la fin du mois.

Une aide à la vie quotidienne réalisée par des professionnels est garantie.

Un dossier est établi avec l'aide de nos conseillers.

Suivant des cas, la caisse principale de retraite, la caisse primaire d'assurance maladie, Les Allocation Familiales (CAFs), l'APA ou l'aide sociale légale détermineront « suivant barème » le montant de la participation du bénéficiaire en fonction de ses ressources.

Avantages de cette formule :

Le particulier n'a pas de responsabilité d'employeur, les fréquences et le temps d'intervention peuvent être modifiés selon les besoins « demande régulières ou ponctuelles ».

Soins et promenades d'animaux domestiques :

Toute(s) personne(s) désirant bénéficier de ce service ou de cette (ces) prestation(s) doit fournir un certificat médical récent attestant de

l'incapacité momentanée ou durable d'accomplir les actes ordinaires de la vie quotidienne. A défaut, la prestation lui est refusée.

Service prestataire du garde à domicile :

La présence de la garde peut s'ajouter à celle de l'aide à domicile :

Elles répondent aux situations de dépendance temporaire « hospitalisations, ou placement institutionnel, sorties de l'hôpital, ou d'établissement de soin de la personne âgée ».

Aider les familles durant les vacances, ou périodes d'absence.

Service mandataire :

La responsabilité de l'employeur est assumée par la personne aidée.

L'association assure : la sélection et la mise en relation avec les intervenants, le suivi par des visites au domicile lors des interventions et le remplacement de l'intervenant en cas d'empêchement « maladies, vacances... ».

La rédaction du contrat de travail, licenciement, établissement du bulletin de salaire, la rédaction des bordereaux trimestriels pour les déclarations de l'URSSAF etc.

Avantage de cette formule :

Pour la garde d'enfant, les enfants nés avant le 1 Avril 2004 et ayant moins de 6 ans ont droit à l'AGED.

Les enfants de moins de 3 ans, la CAF paye à l'URSSAF 50% des charges.

La personne de plus de 70 ans bénéficie de l'exonération des charges patronales sur les rémunérations qu'elle verse au salarié.

Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale »

Référence Article 3 de l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personnes
[Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne](#)

NOS PRESTATIONS

- **Entretien de la maison et travaux ménagers,**
- **Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions,**
- **Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes,**

Assistance :

- **Aux personnes âgées (60 ans et plus), à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux,**
- **Aux personnes dépendantes ou handicapées, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux,**
- **Informatique et Internet à domicile,**

- **Aides aux familles à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux,**
- **Garde malade jour et nuit à l'exclusion des soins,**
- **Accompagnement des personnes âgées ou handicapées (Promenades, transports, actes de la vie courante),**
- **Garde d'enfants à domicile (-3 ans et + 3ans),**

DESCRIPTIF DU PERSONNEL D'INTERVENTION
MIS A DISPOSITION EN FONCTION
DES SERVICES SPECIFIQUES PROPOSES

Intitulés des services spécifiques	Fonction du personnel d'intervention	Qualification du personnel d'intervention	Description des missions
Entretien du logement	Aide-ménagère à domicile	Aide à domicile ou AVS ou attestation d'AVS ou expérience	Balayage, nettoyage des sols, aspirateur, dépoussiérage, vaisselle, aide au rangement
Entretien du linge	Agent à domicile A Employée à domicile B	Aide à domicile ou AVS/ attestation D'AVS ou expérience	Petit lavage à la main, en machine du Linge qui ne nécessite pas de traitement Spéciale. Repassage du linge courant

Aide aux courses	Employée à domicile A ou B	BEP carrière sanitaire sociales, CAP, Titre AVS, expérience	Course courantes, (pharmacie, alimentation sauf les charges lourdes)
Aide à la préparation des repas	Employée à domicile A ou B	Titres AVS, CAP, BEP carrière sanitaire sociales, expérience, DEAVS	Préparation des repas, simple et équilibrées. Aide à la prise du repas nécessaire. Repas de régime préparés conformément à la prescription médicale sur demande
Déplacements Accompagnés non véhiculés	Employée à domicile A ou B	Titres AVS, CAP, BE carrière sanitaire et sociales, expérience, DEAVS	Aide aux sorties, Promenade, Accompagnement aux bras
Aide à la toilette	Tout aide de façon soutenue auprès des personnes les plus dépendants, l'ensemble des Tâches dévolues à l'aide à domicile	Auxiliaire de vie sociale C Personnel expérimenté	Aide à la toilette aux lavabos et aux lits, Aide aux transferts, Se maquiller, Raser et veille l'hygiène corporelle
Aide à l'habillement	Tout aide de façon soutenue auprès des personnes les plus dépendants, l'ensemble des Tâches dévolues à l'aide à domicile	Auxiliaire de vie sociale C Personnel expérimenté	Aide aux déshabillages et habillages, Se coiffer
Auxiliaires de vie Parentale (AP)	Repas/Biberons/Gouter Sieste, Bain/Douche, Change, Jeux Promenade, Aide aux devoirs. Accompagnement aux activités	3 ans d'expérience dans le secteur de la petite enfance (CAP Petite Enfance, BEP Carrières Sanitaires et Sociales, Auxiliaire Puériculture,	<i>Notre objectif principal est la prise en charge et le bien-être des enfants.</i>

	extra scolaires, Télévisions et Jeux vidéo		
Garde de nuit itinérante	Tout aide de façon soutenue auprès des personnes les plus dépendants, l'ensemble des Tâches dévolues à l'aide à domicile	Auxiliaire de vie sociale C Personnel expérimenté C	Assurer une présence de nuit pratiquer une surveillance active de nuit et donner un sentiment de sécurité,
Sorties accompagnées (loisirs)	Entretien de la vie sociale	Auxiliaire de vie sociale C Personnel expérimenté	Aider aux activités de loisirs, Briser l'isolement total et Rompre la solitude
Aide au maintien du lien social			
Aide à la gestion administrative*	Aide administrative	BAC + 2, (assistant du Personnel administratif et Secrétaires	Aider la personne dans la rédaction de sa correspondance, Prendre des rendez-vous, réaliser des démarches administratifs Poster des courriers
NTIC (assistance informatique, formation)	Informaticiens	Informaticiens	Initiation au fonctionnement informatique, Installation de box internet et d'un réseau informatique. Branchement et réglage. Conseil d'achat et personnaliser etc
Autre			

Différentes possibilités de financement, et de réduction d'impôt à voir et des démarches à faire avec de l'aide de l'association. (ex : CAF, APA, CNAV, Caisse des retraites ou Mutuelles, Aides sociales aux personnes âgées, Aide aux Enfants et aux Adultes handicapés etc)

Facturation à la fin du chaque mois.

Paiement par chèque ou par virement, CESU accepté.

LES TARIFS DU SERVICE PRESTATAIRE

Prestation Ponctuelle : 35 euros de l'heure avant 50% de la

Prestation régulière : Deux heures par semaine minimum

Prix de l'heure avant la réduction ou crédit d'impôt :

Public CNAV : 20.50

Public MDPH : Tarif départementale
AUTRES : 24.00 euros

Après 20 heures, les dimanches et jours fériés, le tarif est plus de 25%

Garde de nuit : 19.50 euros (Nuit calme)

NTIC (Assistance Informatique et Formation

30 minutes 25 euros

Installation de box 90 euros

Home cinéma à voir avec type

Différentes possibilités de financement et de réduction d'impôts à voir
(ex : CAF, APA, CNAV, Caisse des retraites ou des Mutuelles, Aides sociales aux personnes âgées)

◆ Tarifification Mandataire :

Adhésion obligatoire donnant accès à l'ensemble les prestations suivantes :

- Ouverture du dossier
- Visite d'évaluations des besoins,
- Recherche du personnel qualifié et de ses remplaçants en cas de problème.

Adhésion 180 Euros Moins de 3 mois 100 Euros

Du Lundi au Samedi : 8h-20h Coût horaire

Le coût horaire net est de 8.70 € comprenant le taux horaire brut (9,67 Euros), les congés payés (10% salaire brut). Et les cotisations patronales (14% salaire brut) auxquels s'ajoutent les frais de transport et gestion. Pour un couple, le coût horaire net sera de 11,84€

Dimanche toute la journée + 25%, jours fériés + 50%

Frais de gestion :

- Suivi du personnel
- Frais de préparation du bulletin de salaire, déclarations URSSAF et fiscales, toutes démarches liées à la personne âgée (demande d'A.P.A)
- Le remplacement du personnel (maladie, congés payés ou autres).

Frais de gestion par mois :

De 3h-65h	85 Euros
66h-120h	115 Euros

121h-174h et plus 150 Euros pour un employé. Au-delà de ce nombre, 15 Euros par employé supplémentaires.

Nous rappellerons au client que 50% du salaire payé ainsi que les frais de gestion réglés à l'association (agrée) sont déductibles du montant de leurs impôts. Cette déduction étant plafonnée à 3430€.

Garde de nuit Calme et toilette :

Forfait toilette Net.	14,00 Euros
Frais gestion mensuelle	85,00 Euros

Forfait garde de nuit de base : 20h-8h

Régulière : plus de 15 nuits/mois sauf Dimanche et jours fériés

Salaire brut :		77 Euros
Congés payés 10%	+	7.70 Euros
Cotisations patronales 14%	+	11.86 Euros
Total	=	96,56 Euros brut par nuit

Garde ponctuelle Samedi et Dimanches +25% jours fériés +50%

Salaire brut +25%		96.25 Euros
Congés payés	+	9,66 Euros
Cotisation patronales 14%	+	10.59 Euros
Total	=	116,50 Euros par nuit

Tarifs des gardes de week-end au forfait :

Du Samedi 8h-Lundi 8h

Salaire brut		357.79 Euros
Congés payés 10%	+	35,78 Euros
Cotisations patronales 14%	+	50,09 Euros
Total	=	443,66 Euros

Du Vendredi 20h-Lundi 8h

Salaire brut		260 Euros
Congés payés 10%	+	26,00 Euros
Cotisations patronales 10,31%	+	29,49 Euros
Total	=	487,37 Euros

Différentes possibilités de financement, et de réduction d'impôt à voir et des démarches à faire avec de l'aide de l'association. (Ex : CAF, APA, CNAV, Caisse des retraites ou Mutuelles, Aides sociales aux personnes âgées, Aide aux Enfants et aux Adultes handicapés etc)

Votre Référent :

Pour toute information ou réclamation le responsable de chaque secteur est à contacter, et en cas de difficulté majeur :

La directrice gère les éventuels conflits entre les intervenants et les bénéficiaires.

En cas de conflits non résolu, avec la directrice, le bénéficiaire peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits :

Auprès du Préfet et Président du Conseil Général de son département ou bien une personne qualifiée qu'il choisit.

Mode de fonctionnement :

Le C'SPEC réalise une évaluation des besoins de la manière suivante :

Une proposition d'intervention individualisée est élaborée par l'association

- soit à partir d'un plan d'aide déjà élaboré par des équipes spécialisées
- soit à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins du bénéficiaire par le gestionnaire.

Notre évaluation prend en compte la demande directe du bénéficiaire et les demandes de l'entourage, lorsque le bénéficiaire n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins.

Pour les familles, un diagnostic est fait pour répondre aux besoins ou suivant une évaluation faite par le service social, ou l'évaluateur du secteur.

Toute intervention du service aide à domicile nécessite une évaluation préalable : cette étape résulte des différents entretiens qui se seront déroulés par téléphone, chez vous et

Dans les locaux de l'association. Il s'agit de la prise en compte de la demande formulée par la personne âgée ou/et sa famille et/ou le professionnel.

Il faut d'abord connaître la personne et son environnement : sa situation familiale à domicile, ses intervenants naturels ou professionnels déjà en place, les fonctionnalités de l'appartement en cas de perte d'autonomie, etc.

Puis, définir les interventions nécessaires réalisables par notre service afin de vérifier sa faisabilité et de les intégrer selon les heures et modalités préalablement définies.

En dernier lieu, vous soumettre la proposition d'intervention de l'association à la demande.

Contrôle et suivi des prestations :

Le suivi des interventions :

Un cahier de transmission sera rempli chaque jour par l'intervenant et signé par la famille ou l'employeur pour contrôler les heures effectuées. La famille et le médecin traitant seront tenus au courant de l'évolution de l'état de santé de la personne âgée.

L'Association contrôlera régulièrement le bon fonctionnement de la mission et vous rendra visite au cours de celle-ci.

L'auxiliaire de vie aura pris connaissance d'une **charte de déontologie** et pris l'engagement de la respecter (page 34).

L'association est à l'écoute et à la disposition des familles :

- Elle envoie régulièrement une lettre aux familles et aux salariés.
- Elle envoie une enquête de satisfaction auprès de tous les usagers.
- Elle met à votre disposition un service qui vous aidera dans toutes vos démarches administratives « bulletin de paye, déclaration à l'URSSAF, constitution des dossiers AGED autres, contrat de travail, etc. ».

Recrutement de nos intervenants :

Des professionnels formés :

- T.I.S.F (Techniciens de l'Intervention Sociale et Familiales)
- Diplôme d'état d'auxiliaire de vie
- AMPs (Aides Médico-Psychologique)
- Expérience de 3 ans dans la petite enfance (CAP petite Enfance), BEP Carrières Sanitaires et Sociales, Auxiliaire de Puériculture,
-

Formation complémentaire

Qualités : le respect, correction, discrétion, ponctualité, assiduité, compétence, maîtrise de soi et disponibilité.

REEMPLACEMENT :

En cas de maladie, congés ou absence, le remplacement de l'auxiliaire ou assistant est assuré.

DROITS ET AIDES FINANCIERES

L'APA a été instituée par la loi du 20 Juillet 2001. Cette allocation permet aux personnes âgées en perte d'autonomie (dépendantes) de rester à domicile tout en recevant l'aide dont elles ont besoin

Majoration pour Tierce Personne :

Être retraité du régime général ou celui des commerçants et artisans.

Il s'agit d'un complément de pension en cas d'obligation de recours à une tierce personne.

Aide sociale aux personnes âgées : aide-ménagère :

En fonction de vos ressources, la prestation de l'aide-ménagère est prise au titre de l'aide sociale par le département ou par votre caisse de retraite.

Vous en bénéficiez si vos ressources mensuelles sont inférieures à 742,27 euros pour une personne seule et 1.181,77 euros pour un ménage depuis le 1er janvier 2007 (allocation logement et retraite du combattant non comprise).

Participations des Caisses de Retraites ou des Mutuelles
Le fond d'action sociale des caisses de retraite peut-être sollicité dans certains cas. De même les mutuelles en cas de maladie, accident, sortie d'hôpitaux.

L'Allocation de Garde à Domicile :

Être titulaire d'une retraite ou d'une pension de réversion et avoir des ressources ne dépassant pas le barème fixé.

La caisse prend en charge 80% des dépenses liées au frais de l'emploi d'une aide à domicile pour une durée maximale de 3 mois.

L'allocation aux adultes handicapés (AAH) :

L'allocation aux adultes handicapés (AAH) est un revenu d'existence assuré par l'État aux personnes handicapées, pour leur permettre de faire face aux dépenses de la vie courante. Cette prestation est versée par la CAF (Caisse d'allocations familiales) ou la MSA (Mutuelle Sociale Agricole) sur décision de la CDAPH.

L'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) :

C'est le nouveau nom de l'allocation d'éducation spéciale (AES). Elle vise à apporter une aide aux parents ayant un enfant handicapé à charge. Elle est attribuée par la Commission des

droits et de l'autonomie et versée par la CAF (Caisse d'allocations familiales) ou la MSA (Mutualité Sociale Agricole).

L'Allocation Garde d'Enfant à Domicile) :

Le complément de libre choix du mode de garde de la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) est versé par la caisse d'allocation familiale (CAF). Il comprend une prise en charge partielle de la rémunération du salarié qui assure la garde.

Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale »

Référence Article 3 de l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne

[Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la p](#)

Les réductions d'impôts, les dépenses à l'emploi d'une aide à domicile donnent droit à des réductions d'impôts 50% des dépenses dans la limite de 12 000€ (soit la somme de 6 000

euros. Ce plafond augmente de 1 500 euros jusqu'à la limite de 15 000 euros est porté à 20 000 euros si un des membres du foyer fiscal est

titulaire de la carte d'Invalidité d'au moins 80% ou perçoit une pension d'Invalidité de 3eme catégorie.

Ex. 0 personne à charge = 6 000 euros réduction fiscale maximale sur 12 000 euros dépensé

A compter de l'imposition des dernier revenus d'année, la réduction d'impôt se transformera en un crédit d'impôt pour les dépenses de garde d'enfants à domicile, de soutien scolaire et de cours à domicile payées par chèque emploi service universel (CESU). Pourront bénéficier de cet avantage, les parents qui exercent une activité professionnelle mais non les chômeurs. Parce qu'il s'agit d'un crédit d'impôt, la mesure profite aux ménages imposables et non imposables

Les chèques emplois universels :

Par ailleurs, les entreprises et les collectivités ont la possibilité de faire bénéficier leurs salariés de chèques emplois service universel pré financés en prenant en charge tout ou partie de leurs dépenses de service à la personne. Il faut aussi s'adresser à son établissement bancaire, postal, ou au comptable du Trésor.

Pour ce qui est des différentes possibilités de financement et réduction d'impôts, l'association reste à votre entière disposition.

Nous faisons le montage et le suivi des dossiers administratifs et des dossiers de demande de prise en charge financière liés à la prestation s'il y a lieu.

CONSTITUTION D'UN DOSSIER D'AIDE

Liste des documents à fournir (photocopies) :

- Carte d'identité (recto verso)
- Attestation de carte vitale (à fournir impérativement)
- Dernier avis d'Imposition ou de non-imposition (les 4 pages recto verso)
- Déclaration annuelle
- Dernier montant mensuel, trimestriel des caisses de retrait et des Complémentaires (copie d'un relevé bancaire)
- Quittance de loyer ou charges de copropriété des 3 derniers mois
- Certificat médical du médecin notifiant le nombre d'heures mensuelles d'aide-ménagère nécessaire
- Coordonnées des personnes à prévenir (famille, voisins, gardiens)
- R.I.B ou R I P

Pour bénéficier de l'exonération, les justificatifs nécessaires en fonction de votre cas, à savoir :

- Une copie de votre pièce d'identité.
- Une copie d'un avantage vieillesse ou d'une pension d'invalidité (le certificat médical sera à nous adresser

ultérieurement sur formulaire spécifique que nous vous laisserons lors de notre 1^{er} rendez-vous).

- La notification d'attribution d'APA ou la notification de versement de l'allocation Compensatrice de Tierce Personne.

Nous formulerons auprès de l'URSSAF une déclaration d'employeur et une demande d'exonération des charges. L'accord de l'URSSAF interviendra sous quelques semaines.

Permanences du service social sans RDV :

Les jeudis pendant les horaires d'ouverture.

NUMEROS ET ADRESSES UTILES

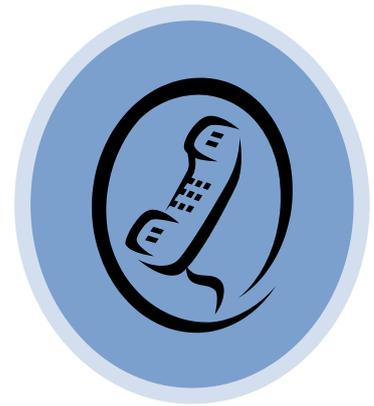
PHARMACIES PROCHES :

CABINETS INFIRMIERS :

KINESITHERAPEUTES :

N° D'URGENCES

SAMU.....	15
Pompiers	18
Police	17
Garde médicales de Paris.....	01 42 72 88 88
Urgence Médicales de Paris 24h/24.....	01 53 94 94 94
SOS médecins.....	01 47 07 77 77
Centre anti poison	01 40 05 48 48
Mairie	39 75
Commissariat de police d'arrondissement.....	



Conseils aux personnes âgées et aux aidants en cas de forte chaleur* (Isère conseil général)

L'exposition prolongée à la chaleur constitue une agression pour l'organisme qui peut avoir des conséquences graves.

Les fortes chaleurs peuvent aussi aggraver des maladies préexistantes, être responsables de maladies associées à la chaleur et la prise de certains médicaments peut aggraver les effets liés à la chaleur.

Comment se préparer aux fortes chaleurs ?

Il vous est recommandé de vous assurer avant l'arrivée des fortes chaleurs de l'été :

- Que votre habitation permet de limiter les conséquences de fortes chaleurs et dispose de volets extérieurs, de rideaux ou de stores permettant d'occulter les fenêtres,
- Que votre réfrigérateur est en bon état de fonctionnement,
- Que vous disposez de ventilateur voire de climatiseur.
- Que vous connaissez les lieux climatisés proches de votre domicile tels que les grandes surfaces, les cinémas, certains lieux publics et que vous savez comment vous y rendre.
- Que vous connaissez les conseils, ou savez où vous les procurer, pour vous préserver des conséquences de la chaleur.
- Ces informations sont à votre disposition chez votre médecin traitant, votre pharmacien, à la mairie, et des conseils sont régulièrement diffusés par les médias (télévision, radio, journal et presse quotidienne ...).
- Que les personnes âgées, les personnes fragiles ou isolées de votre famille, de votre entourage ou de votre voisinage peuvent être suivies, accompagnées et aidées dans leur vie quotidienne en cas de fortes chaleurs.

Dans tous les cas :

S'il est prévu de fortes chaleurs et que vous vous interrogez sur votre santé ou celle d'une personne de votre entourage, consultez votre médecin traitant ou votre pharmacien qui pourra vous donner tout conseil utile.

Dès l'arrivée des fortes chaleurs :

- Prenez connaissance des moyens de se protéger et de lutter contre l'excès de chaleur.
- Ecoutez et/ou lisez régulièrement les informations et prévisions météorologiques.
- Si vous êtes particulièrement vulnérable car très âgé, dépendant pour les actes de la vie quotidienne, prévenez votre entourage pour qu'il vous accompagne.

Si vous ou une personne de votre entourage souffrez :

- d'une pathologie chronique (ex: maladies cardiovasculaires, obésité, maladies respiratoires, maladies neurologiques telles que la maladie de Parkinson, la maladie d'Alzheimer, des troubles mentaux...) ou si vous, ou une personne de votre entourage, suivez un traitement médicamenteux tel que diurétiques, psychotropes, médicaments cardiovasculaires...)

Consultez votre médecin traitant afin qu'il vous donne les conseils nécessaires ou bien qu'il adapte votre traitement.

- Si votre habitat est particulièrement mal adapté à la chaleur : étage élevé, logement mansardé, mal isolé, absence de volets... Prévoyez si possible de vous rendre régulièrement dans un endroit frais ou climatisé (grands magasins, cinéma...).

Si dans votre entourage, vous connaissez une personne particulièrement vulnérable, (personne âgée, personne isolée) pensez à organiser son accompagnement et son soutien.

Agir lors des fortes chaleurs, la chaleur est accablante surtout :

- Lors des premières chaleurs car le corps n'est pas habitué aux températures élevées,
- Lorsque la chaleur dure sans répit plusieurs jours ou est continue jour et nuit,
- Quand il fait très humide et qu'il n'y a pas de vent,
- Lorsque les effets de la pollution atmosphérique s'ajoutent à ceux de la chaleur.

Météo-France et l'Institut de veille sanitaire émettent des avertissements de forte chaleur et d'humidité ou de pollution :

- Quand les paramètres biométéorologiques prévus à trois jours ou plus par Météo-France dépassent les seuils dans au moins une région,
- Quand les paramètres biométéorologiques du jour fournis par Météo-France dépassent effectivement les seuils dans au moins une région.

... il est alors impératif de se protéger, être bien informé est essentiel pour bien réagir

- Suivre la météo (journaux, télévision, radio), la pollution, l'humidité de l'air.
- Connaître un lieu frais où aller quelques heures par jour : cinéma, église ou lieu de culte, grands magasins, musées ...
- Consulter votre médecin pour des conseils personnalisés : médicaments, santé.
- Interpeller les services médico-sociaux, les associations et votre voisinage.
- Avoir un contact quotidien avec un proche...

Conseils et recommandations; éviter la chaleur :

- Fermer les fenêtres, volets, stores et les rideaux des façades exposées au soleil.
- Maintenir les fenêtres fermées tant que la température extérieure est supérieure à la température intérieure.
 - Ouvrir les fenêtres tôt le matin, tard le soir et la nuit et provoquer des courants d'air dans tout le bâtiment dès que la température extérieure est plus basse que la température intérieure.
- Baisser ou éteindre les lumières électriques.
- Evitez de sortir à l'extérieur aux heures les plus chaudes (entre 11 h et 17 h)
- Evitez les activités extérieures nécessitant des dépenses d'énergie trop importantes (sports, jardinage...)
- Si vous devez sortir à l'extérieur, préférez le matin tôt ou le soir tard, restez à l'ombre dans la mesure du possible, ne vous installez pas en plein soleil.

- Si vous devez sortir, portez un chapeau, des vêtements légers (de préférence en coton pour absorber la transpiration) et amples, de préférence de couleur claire. Eventuellement mouiller ses vêtements.

- Restez à l'intérieur de votre logement dans les pièces les plus fraîches et au mieux, dans un espace climatisé (réglez alors la climatisation 5° C en dessous de la température ambiante).

- En l'absence de climatisation dans votre habitation, passez au moins deux ou trois heures par jour dans un endroit climatisé (grands magasins, cinémas, lieux publics).

- Prenez régulièrement dans la journée des douches ou des bains frais.

- Conserver une peau humide : brumisation régulière du visage et du corps, rafraîchissement avec des lingettes, humidification de la bouche (conseils plus particuliers aux aidants).

Boire

- Buvez régulièrement et sans attendre d'avoir soif, au moins un litre et demi à deux litres par jour sauf en cas de contre-indication médicale et davantage en cas de fièvre.

- Buvez dès le matin, toute la journée, même la nuit.

- Buvez en plusieurs petites quantités plutôt qu'en une seule fois.

- Buvez tous les types de boisson : eau du robinet ou eau minérale, eau aromatisée, tisanes.

- Ne consommez pas d'alcool qui altère les capacités de lutte contre la chaleur et favorise la déshydratation.

- Evitez les boissons gazeuses (riches en sel) ou très sucrées (sodas, colas).

- Le café et thé peuvent être consommés, mais un avis médical est utile...

4- En cas de difficulté à avaler les liquides, prenez de l'eau sous forme solide en consommant des fruits (melon, pastèque, prunes, raisin, agrumes), des soupes et potages (chauds ou frais) et des crudités (concombre, tomate, sauf en cas de diarrhées) voire de l'eau gélifiée.

- Accompagnez la prise de boissons non alcoolisées d'une alimentation solide, en fractionnant si besoin les repas, pour recharger l'organisme en sels minéraux.

- Pensez à aider les personnes dépendantes (personnes âgées, personnes handicapées, personnes souffrant de troubles mentaux) en leur proposant régulièrement des boissons, même en l'absence de demande de leur part.

- Pensez à appeler vos voisins ou vos amis âgés pour prendre régulièrement de leurs nouvelles.

Contrôler votre température corporelle :

- Si la température dépasse 38°C utiliser des poches de glace sous les genoux, les aisselles, au pli de l'aîne, sur les poignets et prévenir un médecin.

-Prendre un bain tiède de 10 minutes (2 ° en dessous de la température corporelle).

- S'envelopper d'un drap mouillé et boire abondamment.

- Si la température ne baisse pas ou si apparaissent des maux de tête, vertiges, nausées, vomissements malaise ou confusion (signes d'aggravation) contacter d'urgence un médecin

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

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

Article I - CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Article II - DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

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

Article III - UNE VIE SOCIALE MALGRE LES HANDICAPS

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

Article IV - PRESENCE ET RÔLE DES PROCHES

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

Article V - PATRIMOINE ET REVENUS

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

Article VI - VALORISATION DE L'ACTIVITE

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Article VII - LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

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

Article VIII - PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Article IX - DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Article X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Article XI - RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

Article XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Article XIII - EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Article XIV - L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1er : Principe de non - discrimination

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

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

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

Article 3 : Droit à l'information

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

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

Le respect de la dignité et de l'intégralité 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.

DISPOSITIONS LEGALES EN ANNEXE A LA CHARTE

Art L 116-1

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L 311-1.

Art L 116-2

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux

besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

Art L 311-3

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;

2- Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'un service à domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;

3- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché

4- La confidentialité des informations la concernant ;

5- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7- 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.

Les modalités de mise en œuvre du droit à communication prévues au 5° sont fixées par voie réglementaire.

Article L 313-24

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L 312-1, le fait qu'un salarié ou agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci la demande.



MALTRAITANCE

La maltraitance, qu'est-ce que c'est ?

En 1987, le Conseil de l'Europe a défini 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 ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière. »

En 1992, le Conseil a complété cette définition par une typologie des actes de maltraitance :

-Violences physiques : coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ou préparation, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie)...

-Violences psychiques ou morales : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantages, abus d'autorité,

comportements d'immixtion, non respect de l'intimité, injonctions paradoxales...

-Violences matérielles et financières : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés...

-Violences médicales ou médicamenteuses : manque de soins de base, non information sur les traitements ou les soins, abus de traitements

sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur...

-Négligences actives : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire

-Négligences passives : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage

Privation ou violation de droits : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse...

Face à la situation nos intervenants sont bien formés pour réagir.

Maltraitance des **personnes** âgées ou handicapés également : un numéro d'appel national

La création du numéro national 3977 a remplacé le numéro azur Solidarité Vieillesse. Victimes ou témoins, des professionnels sont à votre écoute.



L'AFBAH, Association francilienne pour la bien traitance des aînés et/ou handicapés, a été missionnée pour étendre son activité d'écoute, jusqu'à présent réservée à la région Ile de France, à l'ensemble du territoire national et donc pour être l'opérateur du nouveau centre national d'écoute.

Qu'est-ce que l'AFBAH ?

L'AFBAH coordonne au niveau régional l'écoute des personnes concernées, directement ou indirectement, par des situations de maltraitance envers les personnes âgées sur la région Île-de-France. Véritable réseau de santé, elle associe, autour des mêmes objectifs, des mêmes principes éthiques, et des mêmes principes généraux de traitement des situations les structures départementales les mieux adaptées à cette mission d'intérêt général.

Les dispositifs départementaux sont de natures diverses, tenant le plus grand compte des spécificités locales, soit structures associatives, soit services au sein des conseils généraux.

Ses missions sont :

- Mettre en place une organisation régionale de détection, prise en charge et prévention des situations de maltraitance envers les personnes âgées sur la région Île-de-France.
- Organiser le centre d'écoute régional habilité, sur un numéro d'appel unique, à recevoir les signalements, en assurer une

- première analyse, en transcrire les éléments essentiels, les transmettre sur un mode sécurisé aux équipes locales chargées d'en assurer le traitement et le suivi.
- Mettre en place au sein du centre d'écoute un dispositif d'analyse et de suivi des signalements, des témoignages et plus généralement de tous les appels reçus pour en assurer l'exploitation statistique dans le double souci d'informer les partenaires et de procéder à une véritable étude épidémiologique de la maltraitance francilienne.
- Concevoir et organiser un plan régional de sensibilisation et formation sur les situations de maltraitance, les situations à risque et leur prise en charge optimale. En susciter la mise en place au niveau départemental, en coordonner la réalisation et, autant que nécessaire, compléter les actions locales (départementales) par des opérations régionales.
- Organiser et suivre une large coopération interinstitutionnelle, basée sur une sensibilisation efficace des différentes structures pour être à même, à terme, de passer de la lutte contre la maltraitance à une véritable bientraitance de la personne âgée.

- Le 3977

Les personnes âgées et les adultes handicapés ou leur entourage ont désormais un numéro d'appel national pour dénoncer une maltraitance subie ou dont elles ont été témoin.

Ce dispositif a été lancé mardi 5 février par Valérie Létard. Son coût est estimé à 1 360 000 euros, dont 1 130 000 prélevés sur le budget de l'Etat.



Ce numéro s'adresse à la fois aux victimes, mais aussi aux témoins de situations de maltraitance et à l'entourage privé. Une équipe pluridisciplinaire, composée de psychologues, travailleurs sociaux ou juristes, écoute, soutient et oriente les appelants.

Le 3977 est à même de recevoir les appels provenant de particuliers ou de professionnels :

- Aux personnes âgées ou adultes handicapés victimes de maltraitances,
- Aux personnes âgées ou adultes handicapés souffrant d'isolement,
- Aux aidants professionnels ou familiaux rencontrant des difficultés

dans l'aide

apportée à une personne âgée ou à un adulte handicapé,

- Aux personnes ayant des doutes sur le bien être d'une personne âgée ou un adulte handicapé.

L'équipe écoute, soutient et oriente les appelants avec attention et sans jugement de valeur. Les données recueillies sont transmises, avec

l'accord de l'appelant, aux organisations départementales chargées de les analyser et de suivre la situation sur le terrain. Ces organisations sont soit les associations du réseau Alma France, soit le conseil général ou une autre association conventionnée avec celui-ci, selon l'organisation propre à chaque département.

Le 3977 remplace deux numéros locaux gérés par l'Association francilienne pour la bientraitance des aînés et/ou handicapés (Afbah) en Ile-de-France, et par le réseau Alma (Allô maltraitance), qui couvre une cinquantaine de départements

SECURITE – Sensibilisation des adhérents

Annuellement les personnes âgées ou handicapés sont victimes de vols par ruse.

Les auteurs se font passer pour : ramoneur, plombier, service des eaux, électricien, voire policier, ..., pour abuser leurs victimes.

Régulièrement les services de Police et de Gendarmerie préconisent

Quelques conseils, pour mémoire :

- Quand une personne se présente à l'interphone ou à la porte du domicile, utiliser systématiquement l'entrebâilleur et le judas, exiger

la présentation de la carte professionnelle et l'ordre de mission (ou le justificatif de passage).

En cas de refus, ne pas laisser entrer la personne.

- S'il s'agit d'un avis de passage de personne par téléphone, par courrier ou par voie d'affichage dans le hall de l'immeuble, vérifier

les conditions de passage auprès de l'organisme d'origine, du bailleur, du syndic, du concierge ou des voisins.

- Effectuer des contre-appels téléphoniques en se référant aux

numéros figurant sur les factures ou les avis d'échéances et non pas sur ceux donnés par la personne qui se présente ou appelle.

- Ne laisser rentrer personne si le moindre doute persiste.

- Proposer un autre rendez vous à la personne afin de pouvoir procéder aux vérifications nécessaires.

- Si une personne rentre au domicile, s'assurer de la présence d'un voisin, ne pas laisser l'individu seul, l'accompagner dans tous ses

déplacements à l'intérieur du logement.

- Ne divulguer en aucun cas l'endroit ou sont cachés les bijoux, liquidités ou objets de valeurs.

DEONTOLOGIE

L'intervenant, au sein de l'Association Aide à Domicile C'SPEC, a pour mission d'assurer le confort et la sécurité tant physique que moral du client dont il s'occupe. La propreté du domicile (son lieu de travail), l'acclimatation à la famille et à ses besoins, ainsi que la sauvegarde leur intimité en sont également des parts essentielles.

Il est animé par une attitude générale de profond respect de la personne humaine et se porte garant de la mise en place d'une intervention personnalisée et d'une relation triangulaire liant Aide à Domicile C'SPEC, le client et l'intervenant lui-même.

Article 1 : Dignité de la personne aidée

La considération de la personne pose les bases, et ce peu importe les circonstances de la mission de l'intervenant.

Article 2 : Neutralité

L'intervenant doit faire preuve de la plus grande neutralité politique, religieuse ou syndicale avec le client et sa famille.

Article 3 : Discrétion

Une discrétion absolue est de rigueur, que ce soit à propos des conditions matérielle, morale ou financière du client.

Article 4 : Politesse, respect et discrétion

L'intervenant doit faire se plier aux règles élémentaires de politesse (vouvoiement, dire « monsieur », « madame », ..). Il se doit d'être une oreille attentive pour le client, de faire selon les désirs du client et de s'accommoder aux usages de ce dernier. Aucune utilisation des appareils domestiques et autres équipements personnels du logement ne doivent être utilisés sans l'autorisation

du client. Toute conversation téléphonique (professionnelle) se doit d'être brève et discrète.

Article 5 :

L'intervenant ne doit pas entrer sur un lieu de travail dans un état d'ébriété, même léger. En aucun cas, il ne doit y amener des boissons alcoolisées. Personne ne doit être emmené chez un client en aucun cas.

Article 6 : Tenue vestimentaire

L'intervenant, reflet de l'Association sur son lieu de travail, se doit d'avoir une tenue vestimentaire correcte Il doit également, lors de ses garde de nuit, apporter ses affaires personnelles et en aucun cas en emprunter au client.

Article 7 : Information

L'intervenant s'engage à aviser Aide à Domicile C'SPEC de toute information nécessaire à la mise en place harmonieuse des tâches au domicile du client (changement du cadre de vie, modification apportée au logement, ..)

Article 8 : Moralité

L'attitude de l'intervenant est conforme aux règles de moralité. Toute attitude provocante ou équivoque est prohibée. Il doit notifier à la Direction tout événement advenu, chez le client, pouvant être considéré comme discourtois.

Article 9 : Honnêteté

L'intervenant s'interdit tout pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, donation, dépôts de fond, bijoux ou valeurs du client ou d'un membre de sa famille. Il s'engage à ne pas prendre d'argent, de médicament, ou tout objet ne lui appartenant pas et à ne rien accepter.

En aucun cas, il ne devra prêter à quiconque, les clés du domicile du client qui lui auront été remises.

Article 10 : Non concurrence

L'intervenant s'engage à ne pas tirer profit de la clientèle pour une tractation quelconque. Il s'engage à ne pas se livrer sur la clientèle à un acte pouvant être interprété comme une incitation à la débauche ou à une pratique frauduleuse.

REGLEMENT INTERIEUR

Article 1 : Généralités

Il s'agit dans le présent règlement de définir des points capitaux du fonctionnement général de l'Association

→ La mise en place au sein de l'Association des directives concernant la discipline générale

→ L'établissement de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité

Le présent règlement vaut pour tout les employés de l'Association Aide à Domicile C'SPEC qui doivent s'y conformer. Son effectivité ne concerne pas seulement les locaux de l'Association, elle s'étend également à ses dépendances et aux domiciles des clients.

Article 2 : Affectation de l'aide à domicile

L'intervenant(e) est un employé d'Aide à Domicile C'SPEC, il est, par conséquent, sous l'autorité de la Présidente de l'Association Aide à Domicile C'SPEC et par délégation du responsable de secteur de son département.

Sauf en cas de prestation mandataire, le client n'est donc l'employeur de l'aide à domicile.

Si la prestation s'en trouve être plus optimale, Aide à Domicile C'SPEC se réserve le droit de faire intervenir plus d'un employé chez un seul et même client de façon régulière.

L'ensemble des opérations que l'intervenant doit effectuées se trouve synthétisé dans la fiche de mission mise en place par Aide à Domicile C'SPEC et signée par l'intervenant(e) et le client. La fiche de mission est le fruit de la visite effectuée au préalable avant chaque début d'intervention.

Elle vise à cibler les besoin du client et à lui fournir une aide personnalisée convenant à ses besoins réels.

L'aide fournit par l'intervenant peut donc évoluée dans le temps en fonction des différents besoins du client.

Article 3 : Durée effective du travail

Ainsi que la loi le stipule, l'intervenant a pour obligation de fournir le nombre d'heures travaillées. La durée de travail correspond à la durée pendant laquelle l'intervenant a travaillé chez le client et ne concerne donc pas le trajet pour se rendre sur le lieu de travail.

Le respect du planning mis en place par le client selon ses besoins n'est pas modifiable par l'intervenant : jours et horaires de travail doivent être respectés et non négociables

Article 4 : Temps de travail

Il est obligatoire pour tous les intervenants en mission d'être sur les lieux de travail à l'heure fixée pour le début de l'intervention et ce, jusqu'à la fin de celle-ci. Sauf cas de force majeure, l'intervenant n'est en aucun cas autorisé à quitter le lieu de travail avant la fin de la prestation.

Aide à Domicile C'SPEC se réserve le droit de sanctionner tout intervenant pour des retards injustifiés.

Article 5 : Mission de l'intervenant

L'Association Aide à Domicile C'SPEC détermine l'intervenant à envoyer en mission chez le client.

En cas d'absence d'un agent (maladie, formation, ..) Aide à Domicile C'SPEC peut mettre un intervenant de remplacement, sauf contre-indication du client.

L'intervenant doit assurer sa prestation personnellement, il ne doit pas se faire remplacer de sa propre initiative sans en avoir prévenu l'Association

L'intervenant intervient au domicile du client, selon le planning fixé lors de la visite d'évaluation. A tout moment, le client peut demander la modification de la prestation, Aide à Domicile s'engage à répondre à la demande du client dans les meilleurs délais.

Le nécessaire de mission (produits ménagers, ustensiles de cuisine, ..) doit être mis à la disposition de l'intervenant par le client. Il n'est pas question pour l'intervenant d'apporter des quelconques produits pour effectuer sa mission.

Article 6 : Gestion de la feuille de présence

Chaque intervention effectuée chez le client doit être relatée sur la feuille de présence par ce dernier. Cette feuille de présence est changée chaque mois et permet un contrôle régulier des interventions. L'intervenant se doit de la déposer de façon mensuelle au bureau d'Aide à Domicile C'SPEC. La feuille de présence doit être signée, non seulement, par l'intervenant, mais également par le client. La signature de ce dernier confirme du travail exécuté. La feuille de présence est un élément indispensable à la bonne fonction d'Aide à Domicile C' SPEC ; elle atteste du sérieux et de la régularité des services proposés mais

permet également la mise en place d'une relation triangulaire entre Aide à Domicile C'SPEC, l'intervenant et le client.

Article 7 : Le cahier de liaison

L'intervenant doit noter dans le cahier de liaison laissé à sa disposition l'ensemble des éléments pouvant concourir à l'amélioration de sa prestation. Il

s'agit pour lui d'y noter, également, tous les éléments importants qui permettront à l'Association d'apporter une gestion optimale du client calibré sur l'ensemble de ses besoins.

Article 8 : Tenues, comportement et relation de l'intervenant

L'intervenant se doit d'avoir une bonne présentation, mais également de se montrer prévenant et enjoué, il doit se montrer chaleureux avec le client. En aucun cas, il n'est autorisé à fumer sur son lieu de travail.

Il doit faire preuve de sang-froid, d'efficacité et de discernement envers le client à qui il doit le respect.

L'intervenant doit être discret et n'a donc à pas raconter sa vie aux différents clients qu'il côtoie. Une fois franchie la porte du lieu de travail, il ne doit pas faire détails de sa vie privée.

Il doit être poli envers le client et son entourage et veiller à utiliser un langage adapté à ce dernier.

Tout en respectant les habitudes, le mode et le cadre de vie habituel, l'intervenant a pour mission de motiver et de stimuler le client.

La neutralité religieuse, politique, syndicale, raciale et la plus absolue délicatesse vis-à-vis du client sont indispensables.

L'intervenant ne doit jamais emmener des enfants ou toutes personnes étrangères au service sur le lieu de travail.

Article 9 : Les bornes de l'intervenant

Il est formellement interdit à l'intervenant de recevoir de la part du client de l'argent, bijoux, objets personnels, procuration sur un compte épargne, bancaire ou autre. Il n'accepte aucun objet, bien mobilier ou immobilier du client. Il n'emprunte pas d'argent à ce dernier.

L'intervenant n'effectue aucun soin spécifiquement médical ; cela tient du rôle de l'aide-soignante ou de l'infirmière. Cependant, il peut faire prendre les médicaments, sauf contre-indication du médecin et assurer

L'avancement de l'état de santé du client implique parfois l'intervention de soins infirmiers à son domicile. Dès lors, les aides-soignantes peuvent prendre le relais et faire la toilette et prendre en charge l'administration des médicaments.

Les deux services sont loin d'être antagonistes, mais bien au contraire, ils sont additionnels.

En cas d'urgence, l'intervenant doit prévenir le S.A.M.U, les pompiers, le médecin, les enfants,

En cas d'intempéries (neige, ..), l'intervenant doit informer le client ou sa famille, de son retard. Il doit gérer les interventions par ordre d'importance ou organiser son remplacement en contactant l'Association Aide à Domicile

C'SPEC. Il est indispensable de prévenir cette dernière de tout changement de planning.

Article 10 : Rôle de l'intervenant

La civilité envers les personnes, la discrétion, la constance et l'efficacité en sont les atouts principaux de l'intervenant. L'intervenant doit tendre à créer un climat de confiance partagée. C'est dans cette atmosphère qu'il doit effectuer les tâches qui lui sont déléguées et détaillées par le responsable de secteur. Les gros travaux ménagers tels que les lessives familiales, frottage des parquets et autres gros travaux sont du ressort d'une entreprise qualifiée.

L'intervenant n'est pas une infirmière, il ne doit donc pas se charger des soins que doit prodiguer cette dernière. Il peut tout de même apporter une aide par la prise en charge de soins d'hygiène corporelle du client alité ou en contrôlant l'application d'un traitement ou d'un régime selon les directives données.

Article 11 : Absence

En cas d'absence non autorisée antérieurement, l'intervenant doit dans les 24 heures en informer ou faire informer le responsable de secteur du motif de celle-ci.

Article 12 : Maladie

Toute indisponibilité pour des raisons de santé doit être communiquée à l'Association dans les 24 heures. Lorsque l'indisponibilité dépasse les 48 heures, l'intervenant doit faire parvenir à l'Association dans les 48 qui suivent un certificat médical fondant son état et donnant la durée probable de son arrêt de

Travail. Les prolongations d'arrêt de travail s'enchaînant doivent donner lieu à une procédure similaire et ce, dans des délais similaires également.

Article 13 : Discipline générale

Afin de garantir le bon ordre et la discipline dans l'Association, certaines attitudes sont formellement prohibées :

- Se livrer à des attitudes personnelles sur le lieu de travail
- Durant son temps de travail, l'intervenant ne doit recevoir ni visite, ni aucune communication téléphoniques d'ordre personnelle
-

- Introduire des boissons alcoolisées sur le lieu de travail ou dans les locaux de l'Association

En cas de manquement à l'un des articles du présent règlement, l'Association se réserve le droit, selon la gravité des fautes ou à leur répétition, et dans le respect de la législation en vigueur, d'appliquer l'une des sanctions suivantes :

- Observation verbale
- Observation écrite avec rappel à l'ordre
- Avertissement écrit par lettre recommandée
- Licenciement

