

Livret d'accueil

Aide aux
Séniors

Garde
d'enfants

Aide aux
familles

Ménage
Repassage

Bricolage
Jardinage

Le mot du Président

Nous sommes heureux de vous présenter par ce livret d'accueil l'ensemble de nos services.

Depuis 1957, ARADOPA accompagne à leur domicile les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et les familles et propose des solutions innovantes et adaptées à leurs besoins.

L'association s'adresse à toute personne désireuse d'être aidée à domicile temporairement ou durablement.

Au fil des années, nous avons maintenu les principes déontologiques voulus par leurs fondateurs :

- Une attitude de respect envers la personne que nous aidons, dans toutes ses composantes
- Une réponse personnalisée à la demande
- Une intervention adaptée aux besoins
- Le souci d'assurer en permanence le suivi de la personne et de l'intervenant au domicile
- La volonté d'un service de qualité par des professionnels

Notre équipe est à votre écoute.

Vivre mieux chez soi, telle est notre ambition.

Le Président,
Denis THOMAS.

Sommaire

Qui sommes-nous ?	4
Notre déontologie	5
Votre interlocuteur privilégié	6
Les modes d'intervention au domicile	7
Le mode Prestataire	7
Le service Mandataire.....	7
Comparatif des modes d'intervention	9
Le cadre de nos interventions	10
Le service Action Sociale Personnes âgées et en situation de handicap.....	11
Les services complémentaires	14
Les services aux Particuliers.....	15
Le service Action Sociale Familles	18
Prévention de la maltraitance	21
ANNEXES :	
Les documents à fournir	23
Règlement de fonctionnement	24
La Charte des droits et des libertés de la personne accueillie	25
Extraits du Code de la Consommation	27
Informations pratiques et légales.....	28

Qui sommes-nous ?

A RADOPA, fondée en 1957 à l'initiative de bénévoles, est une association **à but non lucratif** régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, dirigée par un Conseil d'Administration. Nous proposons à tous les publics un soutien et un accompagnement adapté et de qualité, à domicile ou à partir du domicile :

- Nous apportons de l'aide, du soutien et de l'accompagnement à domicile dans le cadre de l'action sociale en direction :
 - ⇒ des personnes âgées dépendantes
 - ⇒ des personnes en situation de handicap
 - ⇒ des familles en situation de fragilité

- Nous offrons des services d'aide à la personne et d'accompagnement dans tous les domaines de la vie quotidienne, en direction des particuliers et des familles

- Nous assistons et accompagnons les particuliers employeurs dans leur fonction et leur responsabilité d'employeur à domicile, à l'égard de leurs salariés.

Depuis le 9 juin 2009, **l'Association est reconnue d'Intérêt Général** par les pouvoirs publics.

Environ **550 salariés**, personnels d'intervention à domicile et administratifs et des bénévoles contribuent au bon fonctionnement de l'association.

Nous accompagnons aujourd'hui près de **3 000 clients**, en réalisant à leur domicile quelques **500 000 heures** d'interventions.

LES ENGAGEMENTS CLIENTS :

Aradopa s'engage à :

- reprendre contact avec vous sous **48H maximum**
- assurer une **continuité** de service à compétences égales
- effectuer un **suivi annuel** de vos besoins
- adopter **une attitude bientraitante** à tous les niveaux de l'association
- améliorer en continu notre organisation en assurant **un suivi de vos réclamations**

Notre déontologie



Le conseil d'administration, la Direction, l'ensemble du personnel administratif et des intervenants à domicile de notre association s'engagent à :

1. Adopter une attitude générale de respect

impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'association et à tout moment de la prestation de service. Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client :

- ✓ 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, de son choix de vie et de son projet de vie 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. 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.

2. Assurer 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 client, l'association s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec le client et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels. Elle assure la transparence de son action pour le client. Dans tous les cas, l'association veille à limiter son offre aux besoins des clients.

3. Garantir une relation triangulaire protégeant clients-intervenants- association

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un « référent » qui représente l'association.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- ✓ une fonction de protection du client, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes ;
- ✓ 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 et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Le référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

Votre interlocuteur privilégié

Il est votre référent et a pour mission de proposer le(s) service(s) le(s) plus adapté(s) à vos besoins.

Ses missions :

- Accueillir et informer
- Se déplacer à domicile pour :
 - étudier la demande et évaluer les besoins,
 - constituer le dossier de prise en charge,
 - rechercher des prises en charge financières possibles.
- Mettre en place l'intervention en coordination avec les intervenants extérieurs si nécessaire (services sociaux, tuteurs, professionnels de santé...)
- Mettre en place ou proposer l'intervenant qualifié
- Encadrer une équipe d'intervenants (en mode prestataire)
- Etablir les plannings d'intervention (en mode prestataire)
- Assurer les remplacements de l'intervenant
- Assurer la continuité de l'intervention durant les vacances et jours fériés
- Suivre l'intervention
- Evaluer la qualité du service rendu
- Réévaluer annuellement, au renouvellement ou suite à un changement de situation, les besoins du client et assurer ainsi un suivi périodique
- Adapter la prestation à tout changement de situation du client

Votre référent est à votre disposition sur rendez-vous dans les locaux de l'association ou à votre domicile.

Les modes d'intervention au domicile

Une solution personnalisée adaptée à vos besoins.

LE MODE PRESTATAIRE

L'intervenant à domicile est salarié de l'association. **La prestation à domicile est effectuée sous la responsabilité de l'association.** Une prise en charge financière est possible en fonction des revenus, de l'âge, de l'état de santé (Caisses de retraite, Conseil général, CAF, CPAM, Mutuelles...).

Votre référent vous informe et vous aide dans vos démarches.

Quel est le rôle du service Prestataire ?

Votre référent étudie votre demande, vous propose le mode de prise en charge le plus adapté, met en place votre prestation, en assure sa continuité et en évalue la qualité.

L'ensemble des prestations à domicile est effectué par des intervenants qualifiés, salariés du service.

En cas d'absence de l'intervenant à domicile, le service propose au client l'intervention d'un remplaçant dans un délai maximal de 48 heures. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions. Le client est informé par le service de ces changements et peut alors refuser la proposition.

Pour des raisons d'organisation et de gestion, l'intervenant peut changer. Toutefois le service garantit une compétence et une qualité de prestation identique pour l'ensemble de son personnel.

Vous pouvez interrompre le service momentanément ou définitivement en fonction des modalités prévues au contrat de prestation. Selon les situations, vous pourrez être amené à respecter un préavis.

Les dommages matériels ou corporels causés au cours de la prestation sont pris en charge l'Association. Ces cas doivent être remontés à votre référent.

Une facture correspondant au nombre d'heures réellement effectuées est envoyée chaque mois.

LE SERVICE MANDATAIRE

En optant pour le service mandataire, vous devenez l'employeur de l'intervenant à domicile : vous devenez un « particulier employeur ». Vous pouvez donc choisir le salarié que vous souhaitez embaucher.

Il incombe à l'employeur des droits et obligations spécifiques résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale.

En cas d'interruption momentanée du service ou d'absence, votre salarié bénéficie du maintien de salaire.

LIVRET D'ACCUEIL

Lors de la rupture du contrat de travail à l'initiative de l'employeur (ou en cas de décès) une indemnité de licenciement calculée suivant la législation en vigueur pourra être due au salarié. Un préavis devra également être respecté.

Quel est le rôle du service mandataire ?

Le service mandataire se charge de la gestion des formalités administratives liée à l'emploi d'un intervenant à domicile.

Nous nous engageons à :

- proposer un ou plusieurs intervenants à domicile au particulier employeur,
- proposer un intervenant à domicile pour assurer le remplacement du salarié titulaire (en cas d'arrêt de travail, de congés...) sur demande du particulier employeur,
- accomplir pour le compte du particulier employeur les formalités administratives (établissement et suivi des contrats de travail, déclaration auprès de l'URSSAF, gestion des arrêts de travail, fiches de paie, conseils juridiques ...) liées à l'emploi d'un salarié à son domicile,
- envoyer chaque mois :
 - Le bulletin de salaire du salarié en deux exemplaires, un exemplaire pour le particulier employeur et un exemplaire que le particulier employeur remet à son salarié. Le règlement du salaire est effectué par le particulier employeur, selon le mode de règlement qu'il a défini.
 - une facture correspondant aux frais de gestion et aux charges sociales, à régler à l'Association.

AVANTAGE FISCAL

Ces deux modes d'intervention ouvrent droit à une **réduction ou un crédit d'impôts** égal à 50 % des sommes engagées auprès de l'Association, dans la limite d'un plafond annuel.

Comparatif des modes d'intervention

	Prestataire Vous n'êtes pas employeur	Mandataire Vous êtes un particulier employeur
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de risques liés à la fonction d'employeur. - Personnel de l'association formé dans le cadre du plan de formation d'ARADOPA. - Responsabilité civile de l'association qui peut prendre en charge des détériorations à domicile (Ex : casse d'objet). - Si vous êtes absent(e), les interventions sont suspendues (voir délai de prévenance) et aucun frais n'est réclamé. - Vous pouvez mettre fin aux interventions quand vous le souhaitez, dans le respect des conditions de résiliation et du préavis. - Vous n'avez aucune démarche administrative à gérer. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vous donnez mandat pour le recrutement de l'intervenant à domicile. - Vous choisissez votre intervenant à domicile, ses jours et horaires de travail précis. - Vous pouvez choisir de changer d'intervenant avant la fin de la période d'essai. - Le coût horaire est moins élevé (frais de gestion mensuels selon le nombre d'heures d'intervention). - Le service mandataire réalise les tâches administratives (contrat, paie, etc.)
	<u>Avantages communs aux deux modes d'interventions :</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> - Recrutement d'un personnel compétent et expérimenté. - Remplacement en cas d'absence de l'intervenant à domicile titulaire. - Coordination avec les autres professionnels (ex : cahier de liaison à votre domicile). - Prise en compte de votre avis dans le cadre d'enquêtes de satisfaction. - Règlement possible par CESU. - Exonération fiscale selon loi de finances en vigueur . 	
Obligations et modalités de gestion	<ul style="list-style-type: none"> - Vous ne choisissez pas le personnel d'intervention. - Il se peut que ce ne soit pas toujours le même salarié qui intervienne au domicile. (dans la mesure du possible, en fonction des disponibilités du service). - La prestation est d'une heure minimum. - Le coût est plus élevé qu'en service mandataire, mais il n'y a pas de frais annexes (pas de frais de licenciement, de maintien de salaire, etc...). 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour mettre fin aux interventions, vous devez procéder au licenciement de votre employé(e) dans le respect des obligations légales et conventionnelles, ce qui entraîne des frais supplémentaires. - Certains frais annexes, comme le défraiement des kilométriques ou les primes de fin de contrat lors de remplacement, peuvent s'ajouter au coût horaire de base. - Toutes les heures prévues au contrat doivent être payées, qu'elles soient effectuées ou non. - En cas de changement d'horaires, du nombre d'heures, un avenant doit être rédigé. - Formation possible de l'intervenant à domicile avec accord préalable de tous les employeurs de l'intervenant à domicile avec avance des fonds par l'employeur « porteur ». - Suivi médical du salarié par la médecine du travail.
En résumé	Simplicité Souplesse Coût plus élevé	Avantages et inconvénients de la fonction d'employeur Coût plus attractif

Le cadre de nos interventions (mode prestataire)

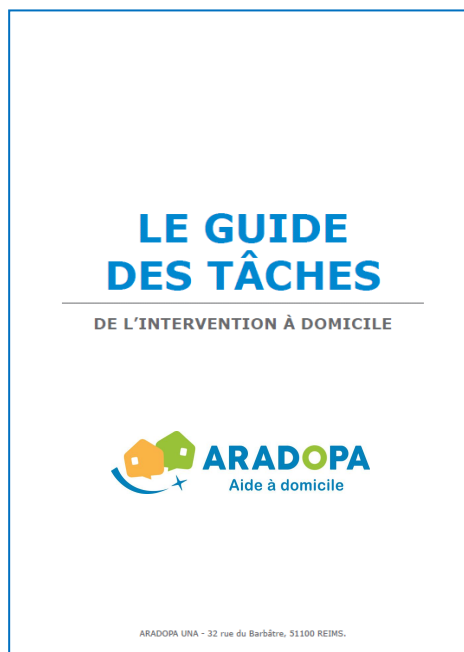
Nous savons à quel point la qualité de notre personnel est prépondérante pour vous satisfaire au mieux.

C'est pourquoi leur santé est au cœur de nos préoccupations.

Pour vous guider au mieux sur nos compétences et ce que nous pouvons vous proposer, nous avons développé des guides des tâches, qui permettent d'identifier ce que nous pouvons faire, et ce que nous ne pouvons pas faire.

Cela vise à protéger notre personnel, mais aussi à cadrer les tâches pour lesquelles nous sommes en mesure de répondre à vos attentes.

Le guide qui vous sera remis est personnalisé en fonction du service dont vous avez besoin.



Vous trouverez donc dans ce guide la palette de ce que nous pouvons vous proposer. Nos intervenants doivent se conformer à ce guide dans la réalisation de leurs prestations.

Le service Action Sociale Personnes Âgées Personnes en situation de handicap

INTERVENTION EN MODE PRESTATAIRE

Le service Action sociale Personnes Âgées – en situation de handicap (PA/PH) propose différents types de prestations d'aide à domicile :

- Aide à domicile de jour
- Gardes itinérantes de jour ou de nuit : une aide à domicile intervient sur des missions et des besoins d'aide à la personne définis dont l'intervention nécessite un temps très court (de 5 à 20 minutes)
- L'Astreinte de nuit, week-end et jour férié : c'est un numéro de téléphone portable qui permet de joindre un intervenant à domicile pendant, la nuit, le week-end et les jours fériés en cas de besoin afin d'assurer la continuité de service auprès des personnes les plus dépendantes 24h/24 et 7j/7 (en-dehors des heures d'ouverture de bureau).
- L'Astreinte de Semaine : c'est un intervenant à domicile contacté par l'association qui va aider une personne cliente de l'association en cas d'absence imprévue de l'intervenant en poste ou qui intervient en cas d'appel d'une téléalarme, il peut également accompagner une personne lors d'un retour à domicile (suite à une hospitalisation, ...).
- Le Forfait Répit : c'est la mise à disposition d'un intervenant à domicile qui va durant une période courte prendre en charge une personne en lieu et place de l'aidant familial.

Une étude personnalisée de la demande, des besoins et de vos souhaits est réalisée afin de vous proposer une solution personnalisée et adaptée.

Qui peut bénéficier de ce service ?

- toutes les personnes ayant besoin d'une aide temporaire ou définitive dans l'accomplissement des actes de la vie courante ;
- les personnes rentrant à leur domicile après un séjour hospitalier ;
- les personnes en situation de handicap qui souhaitent obtenir une assistance dans leur vie quotidienne ;
- toutes les personnes ayant un enfant handicapé de moins de 20 ans s'il est titulaire de l'A.E.E.H. (Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé).

Par qui ou par quoi ce service peut-il être financé ?

- **Pour les séniors par :**

- l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) versée par le Département,
- l'aide sociale légale versée par le Département,
- les caisses de retraites (CARSAT, ...),
- les mutuelles,
- le CESU (Chèque Emploi Service Universel délivré par les caisses de retraites, les organismes bancaires, etc...).

- **Pour les personnes en situation de handicap par :**

- la P.C.H. Prestation de Compensation du Handicap,
- l'A.C.T.P. (Allocation Compensatrice pour Tierce Personne),
- la M.T.P. (Majoration Tierce Personne),
- l'A.E.E.H. (Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé).

- **Pour les personnes de tous âges par :**

- les compagnies d'assurance,
- les mutuelles,
- la Caisse Primaire d'Assurance Maladie,
- la Caisse d'Allocations Familiales,
- le CESU (Chèque Emploi Service Universel délivré par les comités d'entreprise, les organismes bancaires, etc...).

Une participation financière peut rester à la charge du client en fonction de sa perte d'autonomie et de ses ressources.

Plus d'informations sur les services complémentaires destinés que nous pouvons vous proposer : [voir page 13](#).

LIVRET D'ACCUEIL

INTERVENTION EN MODE MANDATAIRE (vous êtes employeur)

Qui peut bénéficier de ce service ?

Toutes personnes désireuses d'embaucher un salarié pour obtenir de l'aide dans l'accomplissement des actes de leur vie quotidienne et de l'entretien du logement.

Par qui ou par quoi ce service peut-il être financé ?

- **Pour les seniors par :**
 - l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) versée par le Département,
 - l'aide sociale légale versée par le Département,
 - les caisses de retraite,
 - le client lui-même.
- **Pour les personnes handicapées par :**
 - la P.C.H. (Prestation de Compensation du Handicap),
 - l'A.C.T.P. (Allocation Compensatrice pour Tierce Personne),
 - la M.T.P. (Majoration Tierce Personne),
 - l'A.E.E.H. (Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé).
- **Pour les personnes de tous âges par :**
 - le CESU (Chèque Emploi Service Universel délivré par les comités d'entreprise, les organismes bancaires, etc...),
 - le client lui-même.

L'intervenant à domicile Personnes âgées ou en situation de handicap :

Il est votre salarié, son contrat de travail est régi par le Code du Travail et la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur.

Selon la classification de la convention collective, le personnel intervenant se compose :

- d'employés familiaux
- d'assistants de vie.

Le responsable du service mandataire vous oriente pour détailler les éléments à indiquer dans le contrat de travail (les tâches, les horaires, la fréquence d'intervention, etc.).

A NOTER :

Votre salarié n'est pas tenu d'utiliser son véhicule personnel pour les besoins de son employeur. En cas d'utilisation, cet élément sera mentionné sur le contrat de travail établi entre l'employeur et l'intervenant. Par ailleurs, les frais kilométriques seront indemnisés par l'employeur.

Les services complémentaires

La Téléassistance

La Téléassistance est un service qui traite les appels à partir d'un plateau médicalisé et qui selon les cas oriente vers vos proches ou appelle les services de secours pour une intervention en urgence, ce service est accessible 24h-24 et 7j/7, grâce à un médaillon qui commande à distance un transmetteur téléphonique.

En complément de cette formule, il est possible de souscrire un "abonnement sécurité" afin de bénéficier de l'Astreinte ARADOPA.

L'Ergothérapie

Un ergothérapeute intervient sur demande des organismes logeurs publics rémois, de la CARSAT du Nord-Est ou de particuliers pour établir des préconisations d'aménagement du domicile en rapport avec une situation de dépendance ou de handicap, et pour conseiller en aides techniques.

L'accompagnement dans les déplacements

C'est un intervenant à domicile qui ponctuellement ou régulièrement peut répondre à vos demandes pour vous accompagner dans vos déplacements avec votre véhicule (courses, médicaments...).

Le Service Linge

C'est la possibilité de faire laver-repasser votre linge par l'ESAT de Cormontreuil. Votre intervenant s'occupe de déposer votre linge sale et de le rapporter une fois lavé.

Le Service Bien-être à Domicile

Ce service s'adresse aux personnes à mobilité réduite et a pour objectif de les aider à prendre soin d'elles.

Les Services aux Particuliers

Qui peut bénéficier de ces services ?

Les services aux particuliers s'adressent à toutes personnes, ne rentrant pas dans un dispositif d'action sociale, souhaitant être aidées à domicile pour des prestations de ménage, de repassage, de garde d'enfants à domicile, de petit bricolage et de jardinage.

Ils peuvent donc concerner :

- des retraités
- des familles avec ou sans enfants
- des célibataires

Ménage
Repassage

MÉNAGE-REPASSAGE

Ce service est proposé avec notre personnel, ou nous pouvons vous aider à embaucher et gérer votre salarié par le biais de notre service mandataire. Il peut s'agir de demandes **ponctuelles ou régulières**.

Une étude personnalisée de la demande, des besoins et des souhaits du client est réalisée afin de proposer une solution personnalisée et adaptée.

Quelles tâches peuvent être confiées au personnel d'intervention ?

- l'entretien du logement : ménage, poussière, vitres
- l'entretien du linge : lavage, repassage
- les courses

Les missions sont détaillées dans le guide des tâches.

Par qui ou par quoi ce service peut-il être financé ?

- le client lui-même
- le CESU (Chèque Emploi Service Universel délivré par les caisses de retraites, les organismes bancaires, etc...).

LIVRET D'ACCUEIL

Garde
d'enfants

LA GARDE D'ENFANTS À DOMICILE

Ce service est proposé avec notre personnel, ou nous pouvons vous aider à embaucher et gérer votre salarié par le biais de notre service mandataire. Il peut s'agir de demandes **ponctuelles ou régulières**, pour **un ou plusieurs enfants**, sans limite d'âge.

Une étude personnalisée de votre demande, de vos besoins et de vos souhaits est réalisée afin de vous proposer une solution personnalisée et adaptée.

Quelles tâches peuvent être confiées au personnel d'intervention ?

- la garde d'un ou plusieurs enfants à domicile
- l'accompagnement à l'école et aux activités
- le bain, les repas, le goûter
- le ménage et le repassage
- la surveillance des devoirs
- la promenade
- le baby-sitting

Les missions sont détaillées dans le guide des tâches.

Par qui ou par quoi ce service peut-il être financé ?

- le client lui-même
- le CESU (Chèque Emploi Service Universel délivré par les caisses de retraites, les organismes bancaires, etc...).
- la P.A.J.E. (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant).

Bricolage
Jardinage

LE SERVICE PETIT-BRICOLAGE-JARDINAGE

Ce service est effectué par notre personnel, pour des demandes **ponctuelles ou régulières**.

Quelles tâches peuvent être confiées au personnel d'intervention ?

- la tonte de pelouses, taille d'arbustes, entretien de massifs
- la pose d'étagères, de tringles, de barres d'appui...
- le lessivage, papier peint, moquette, montage de meubles, petite menuiserie, plomberie, petite électricité...

Les missions sont détaillées dans le guide des tâches.

LIVRET D'ACCUEIL

Par qui ou par quoi ce service peut-il être financé ?

- le client lui-même
- le CESU (Chèque Emploi Service Universel délivré par les caisses de retraites, les organismes bancaires, etc...)
- le PAP (Plan d'Action Personnalisé), attribué par la CARSAT du Nord-Est (prestation réservée aux ressortissants retraités du régime général)

L'Intervenant à domicile en mode mandataire des Services aux Particuliers

Il est votre salarié, son contrat de travail est régi par le Code du Travail et la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur.

Selon la classification de la convention collective, le personnel intervenant peut-être :

- Babby sitter
- Garde d'enfants
- Assistant(e) de vie
- Employé(e) familial(e)
- Employé(e) familial(e) auprès d'enfants

Le responsable du service mandataire vous oriente pour détailler les éléments à indiquer dans le contrat de travail (les tâches, les horaires, la fréquence d'intervention, etc.).

Le service Action Sociale Familles

Ces interventions sont proposées uniquement avec notre personnel (mode Prestataire).

Qui peut bénéficier de ce service ?

- toutes les personnes ayant au moins un enfant de moins de 16 ans à sa charge et qui doivent faire face à des événements inattendus, perturbant l'équilibre familial ;
- toutes les personnes ayant besoin d'être secondées de façon momentanée dans les situations suivantes :
 - une naissance
 - une naissance multiple
 - une surcharge occasionnelle ou exceptionnelle
 - la maladie de la mère
 - la maladie de l'enfant
 - la maladie du père
 - une grossesse pathologique
 - la famille nombreuse
- toutes les personnes ayant un enfant handicapé de moins de 20 ans s'il est titulaire de l'A.E.E.H. (Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé).

Par qui ou par quoi ce service peut-il être financé ?

- la Caisse d'Allocations Familiales (CAF),
- la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM),
- le département ASE-PMI,
- les mutuelles,
- la MSA,
- le CESU (Chèque Emploi Service Universel délivré par les comités d'entreprise, les organismes bancaires, etc...).

Une participation financière peut rester à votre charge en fonction de vos ressources ou de votre quotient familial.

LIVRET D'ACCUEIL

L'intervenant à domicile du service prestataire Familles

Le personnel intervenant se compose :

- de Technicien(ne)s d'Intervention Sociale et Familiale (TISF)
- d'Auxiliaire Familial(e) (AF).

Technicien(ne) de l'intervention sociale et familiale (TISF)

Les missions :

Placé sous l'autorité d'un responsable hiérarchique, le TISF est un travailleur social qui intervient dans les familles ou au sein de groupes.

- Missions à domicile : le TISF intervient auprès de publics de milieux social et culturel différents, il doit par conséquent, être apte à s'adapter à chacune des situations rencontrées.
Il a pour mission de soutenir la parentalité et l'insertion et de prévenir les risques éducatifs. Il assure une action socio-éducative en organisant ou réalisant principalement des activités de la vie quotidienne.
- Accueil en Lieu neutre : Une équipe composée de TISF et d'une responsable travaille en partenariat avec le Conseil général et les référents ASE au sein du Lieu Neutre.
Le juge des enfants est parfois amené à décider que les droits de visite entre les parents et les enfants confiés au service de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) se déroulent en lieu neutre et en présence d'un tiers.
Le Lieu neutre accueille alors des familles du lundi au samedi de 9h à 19h.

Les missions sont détaillées dans le guide des tâches.

Le contrat d'intervention :

Avant toute intervention, le TISF doit examiner avec son responsable le contenu de son action et les objectifs à atteindre.

Lorsqu'il s'agit d'une intervention au domicile d'une famille suivie par les services sociaux, la contractualisation de la mission est établie en partenariat avec les intervenants sociaux :

- Tâches à accomplir
- Objectifs à atteindre
- Evaluation des résultats

Il s'agit principalement des interventions réalisées dans le cadre de l'ASE (Aide Sociale à l'Enfance), de la PMI (Protection Maternelle et Infantile) et du RSA (Revenu de Solidarité Active).

Auxiliaire Familial(e) (AF)

Les missions :

Il intervient pour soutenir la cellule familiale sur une difficulté de courte durée afin de l'aider à assumer les tâches matérielles indispensables au foyer et donc à la continuité de prise en charge des enfants.

Il peut également soutenir les familles d'enfants en situation de handicap par la mise en place d'interventions d'aide au répit.

Les missions sont détaillées dans le guide des tâches.

Le contrat d'intervention :

Toute intervention à domicile (sauf missions très courtes telles que les accords mutuelles) est précédée par la signature entre la famille et l'association d'un contrat d'intervention : celui-ci constitue l'ordre de mission initial donné à l'Auxiliaire Familial.

Lorsqu'il s'agit d'une intervention au domicile d'une famille suivie par un organisme d'action sociale, la contractualisation de la mission est établie en partenariat avec les intervenants sociaux :

- Tâches à accomplir
- Objectifs à atteindre
- Evaluation des résultats

Il s'agit principalement d'interventions réalisées dans le cadre de prestations CAF, CPAM ou MSA.

Prévention de la maltraitance : Vous informez pour mieux vous protéger

Dans la ligne directe de la déontologie affirmée par l'Association, la prévention de la maltraitance, en protégeant l'ensemble des acteurs de l'intervention à domicile est un axe politique majeur de l'Association.

Qu'est-ce que la maltraitance ?

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.

Il y a 2 formes de maltraitance. La maltraitance active qui est mise en place sciemment pour nuire à la personne (maltraitements alimentaire, physique, financière, enfermement, etc.). Et la maltraitance passive, qui est réalisée sans s'en rendre compte (ne pas parler à la personne dépendante, ne pas la regarder, ne pas respecter son rythme de vie, etc.).

La maltraitance peut aussi bien concerner votre intervenant envers vous, mais aussi vous envers votre intervenant, ou encore concerner votre entourage. Notre Association est vigilante dans ses procédures afin de limiter tous les risques, par le biais du recrutement par exemple. Enfin, notre personnel d'encadrement est formé sur la prévention-détection des cas de maltraitance, et les intervenants à domicile le sont progressivement.

En qualité de professionnel de l'aide à domicile, l'Association a le devoir de signaler tout acte de maltraitance dont il pourrait être le témoin. Ainsi, l'Association protège aussi bien les bénéficiaires, l'entourage ou l'intervenant à domicile, pour le bien-être de tous.

Les bons réflexes à avoir :

Vous pensez être victime de maltraitance, l'Association, en qualité de tiers, peut vous accompagner et signaler la maltraitance dont vous êtes victime.

Sans aller jusque là, l'Association via la relation triangulaire peut agir pour gérer les conflits éventuels entre vous et votre salarié(e).

Vous pouvez également contacter le 3977 pour les victimes âgées/ en situation de handicap, ou le 119 pour les enfants victimes.

 **3977**



LIVRET D'ACCUEIL

Humiliation, **insultes**,
violences, escroquerie, **enfermement**,
négligences...

Appelez le 3977

Le numéro national d'appel
contre la maltraitance
envers les personnes âgées
et les personnes handicapées

du lundi au vendredi
de 9 h à 19 h

Coût d'un appel local depuis un téléphone fixe.

Des professionnels **vous écoutent**,
vous soutiennent, **vous orientent**.

www.travail-solidarite.gouv.fr

Numéro national unique

Ouvert
du lundi au vendredi de 9 h à 19 h
coût d'un appel local depuis un téléphone fixe

Ce numéro est destiné

- aux personnes âgées et aux personnes handicapées, victimes de maltraitances ;
- aux témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel ;
- aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

Des professionnels à votre écoute

Vous trouverez écoute spécialisée,
soutien, conseils.

Un suivi de chaque situation

Si vous le souhaitez, une prise en charge
de proximité sera réalisée par les acteurs
locaux.

Qu'est-ce que la bientraitance ?

La bientraitance n'est pas le contraire de la maltraitance. Elle « vise à promouvoir le bien-être de l'usager et du salarié en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance » (Source : Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements des services sociaux et médico-sociaux).

Les préalables ou les composants de la bientraitance :

- La compétence
- La déontologie
- La conscience de son action
- La vigilance et le respect de la dignité

**L'Association a la volonté de promouvoir
une attitude bientraitante à tous les niveaux.**

ANNEXES :

Une grille tarifaire vous est fournie en fonction de vos besoins. Elle constitue une annexe au présent livret d'accueil.

Les documents à fournir

Les documents pouvant vous être demandés en fonction du service demandé :

- Le dernier avis d'imposition ou de non imposition
- La dernière déclaration d'impôts
- Le(s) titre(s) de pension(s)
- Le justificatif du dernier trimestre de pension perçue (relevés de comptes ou attestation bancaire)
- Les justificatifs des autres ressources (pensions alimentaires, rentes,...)
- Un certificat médical
- Un bulletin de situation pour les sorties d'hôpital
- Un Relevé d'Identité Bancaire (R.I.B.)
- La carte nationale d'identité
- La carte d'invalidité
- Les justificatifs d'exonération
- La notification d'attribution de la prestation de compensation à domicile, de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.), de l'A.C.T.P. (Allocation Compensatrice pour Tierce Personne), de la M.T.P. (Majoration Tierce Personne), de l'A.A.H. (Allocation Adulte Handicapé), de l'A.E.E.H. (Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé) etc...
- Les 3 derniers bulletins de salaire des membres du foyer
- La copie du livret de famille
- Le numéro d'allocataire CAF

Cette liste n'est pas exhaustive.

Règlement de fonctionnement

Il définit les droits et devoirs des personnes aidées et les modalités de fonctionnement du service.

LES ENGAGEMENTS DU SERVICE

- Etudier vos besoins dans la globalité et proposer une prestation adaptée ;
- Proposer un personnel possédant les capacités requises ;
- Respecter les habitudes de vie des personnes aidées ;
- Assurer la sécurité des personnes et des biens lors de la prestation (clés, dommages au domicile) ;
- Justifier l'identité de l'intervenant grâce à une carte professionnelle ou à un badge ;
- Respecter les horaires, délais de prévenance, modalités de remplacement (conformément au contrat de prestation) ;
- Procéder aux remplacements en cas d'absence de l'intervenant ;
- Répondre à l'urgence ;
- Mettre en place des actions de formation renforçant la qualification de notre personnel ;
- Des modules de perfectionnement visant à l'acquisition de nouvelles compétences ;
- Evaluer le niveau de satisfaction des prestations rendues par un questionnaire qualité.

Les données concernant la personne font l'objet de traitements automatisés dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

LES DROITS ET OBLIGATIONS DES BÉNÉFICIAIRES

- Respecter les termes du contrat de prestation ;
- Respecter le champ de compétences de l'intervenant (cf guides des tâches) ;
- Mettre à disposition de l'intervenant le matériel et les produits nécessaires à l'intervention ;
- Accepter le collage d'une étiquette à son domicile, étiquette qui sert à enregistrer l'heure de début et de fin de l'intervention, ou signer exceptionnellement la fiche d'intervention remise par l'intervenant en cas d'impossibilité technique d'utiliser l'étiquette ;
- Prévenir de toute absence et du retour à domicile dans un délai raisonnable ;
- Avoir un comportement respectueux à l'égard de l'intervenant.

La charte des droits et des libertés de la personne accueillie

Article 1 : Principe de non discrimination

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

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 et du consentement éclairé 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 ou de son état, 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 tutelles ou de curatelle renforcées, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. À 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 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.

Extraits du Code de la Consommation

Droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement

Article L 121-21 code de la consommation

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.

Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 121-16-2 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Article L 121-21-5 du code de la consommation

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-21, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° du I de l'article L. 121-17.

Abus de faiblesse

Article L 122-8 code de la consommation

Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de cinq ans et d'une amende de 9146,94 euros ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte (Les mêmes dispositions sont applicables pour les articles L 1.122-9, L 1.122-10, article L1.122-11).

Dispositif de médiation des litiges de consommation

Articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation

Il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.

Informations légales

L'ARADOPA est une association à but non lucratif régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, et reconnue d'intérêt général. Son siège social est situé au 32 rue du Barbâtre à REIMS, ayant obtenu l'autorisation du Conseil Départemental de la Marne par arrêté en date du 30 mars 2005. L'association est déclarée et agréée, sous le n°SAP780429429, délivré le 17 décembre 2015 par la Préfecture de la Marne. Sa Présidente est Madame Michèle RENARD. L'association est représentée par M. LEMAIRE David, en sa qualité de Directeur Général.

Coordonnées des autorités compétentes :

Agence Régionale de Santé Grand-Est - Délégation territoriale de la Marne

2 rue Dom Pérignon, complexe tertiaire du Mont Bernard CS 40513
51007 Châlons-en-Champagne

Conseil Départemental de la Marne – Direction de la Solidarité Départementale

Service Solidarité, grand âge et handicap
2bis Rue de Jessaint, 51000 Châlons-en-Champagne – dsd@marne.fr

DIRRECTE – Unité Départementale de la Marne

60 avenue Daniel Simonnot, 51038 Châlons-en-Champagne CEDEX

Liste des personnes qualifiées (prévue par l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles – arrêté du 25 janvier 2016) :

Personnes âgées	Personnes en situation de handicap / adultes	Personnes en situation de handicap/ enfants	Secteur social
<p>Mme Menehould JACQUIN 24c impasse Jean Leblanc 51240 POGNY 06.77.09.20.75 menou.jacquin@orange.fr</p> <p>M. François BLANCHARD fblanchard@chu-reims.fr 03.26.78.44.10</p>	<p>M. Jean-Claude WACH 3 impasse de la Gare 51150 JUVIGNY 06.23.02.93.14 wachjc@wanadoo.fr</p> <p>M. Pierre DUBUS 102 rue Ledru Rollin 51100 REIMS dubuspierre@wanadoo.fr 03.26.86.29.15</p>	<p>Mme Odile CARON 2 rue du Rouillat 51500 VILLERS AUX NŒUDS caronjod@gmail.com 03.26.36.27.90</p>	<p>Mme Isabelle DUPUIS-DUBOIS 4 Boulevard Berlioz-La Neuville 51100 REIMS i.dupuis-jamais.seul@hotmail.fr 03.26.06.48.09</p> <p>Mme Danielle QUANTINET 4 Lotissement le Village 51300 OUTREPONT Quanquan51@orange.fr 03.26.73.40.61</p> <p>M. Philippe WATTIER 42 rue de Taissy 51100 REIMS pwattier@armedusalut.fr 03.26.85.23.09</p>

Informations pratiques

Siège social :

Nous vous accueillons du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h30.

32 rue du Barbâtre à Reims

Tél : 03 26 79 30 40

Fax : 03 26 79 30 42

contact@aradopa.fr



Parking et accès aux
personnes en situation de
Handicap par l'entrée rue du
Lieutenant Herduin

Retrouvez-nous sur www.aradopa.fr

Stationnement

Une place de parking est réservée aux personnes en situation de handicap au 32 rue du Barbâtre Parking visiteur rue du Lieutenant Herduin.

Astreinte 24h/24 et 7j/7

- pendant les horaires d'ouverture (8h30 à 12h et de 14h à 17h30)

Au 03 26 79 30 40

- en-dehors des horaires d'ouverture (Nuit, week-end, jours fériés)

au 06 23 75 31 42

Lieu Neutre :

36 boulevard de la Paix

51100 REIMS