

**artaban**  
services autonomie domicile

# LIVRET D'ACCUEIL



# LE MOT DU PRESIDENT

Bienvenue à toutes et à tous !

Madame, Monsieur,

Nous sommes heureux de vous accueillir dans notre association d'aide à domicile.

Nos fonctions et missions sont basées sur le respect des principes édictés par la charte des droits et libertés de la personne accueillie mais aussi sur nos valeurs fondamentales qui sont développées dans notre projet de service.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Nous espérons qu'il vous permettra de mieux connaître notre établissement, et qu'il vous donnera toutes les informations dont vous auriez besoin pour faciliter vos démarches.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions : elles nous seront précieuses pour améliorer encore nos conditions d'accueil.

Toute l'équipe d'artaban et moi-même, restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire.

Le Président

# TABLE DES MATIERES

Conformément à la réglementation (article L.311.4 du code de l'action sociale et des familles), notre association vous présente son livret d'accueil.

I. Les services et prestations d'artaban.....	4
II. Les tarifs .....	8
III. Le Groupement De Coopération Sociale Et Médico-Social.....	11
IV. Présentation de l'association artaban.....	13
V. Nos services évoluent.....	16
IV. Comment nous contacter ?.....	17
V. Notre territoire d'intervention.....	18
VI. La sectorisation.....	19
VII. Nos engagements envers le « tant de chose de vivre ».....	20
VIII. Votre prise en charge.....	24
IX. Le respect de vos droits.....	26
X. Notre engagement qualité.....	31
XIV. Le Crédit D'impôt.....	42
XV. Les Chèques Sortir Plus.....	44
XV. Les solutions de répit .....	45
XII. Respect des chartes.....	47
1. Charte des droits et libertés de la personne accueillie	
2. Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance	
3. Règlement de fonctionnement du SAAD	
XVI. Numéros Utiles.....	67

## I. Les services et prestations d'artaban

Chez artaban, nous défendons le choix de vivre à domicile : les personnes que nous accompagnons souhaitent vivre chez elles, sortir, planifier leur quotidien selon leurs envies. Nous sommes convaincus que c'est un droit fondamental.

Découvrez l'ensemble des prestations que nous proposons 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour améliorer votre quotidien.

### 1. Services de soutien à l'autonomie domicile

artaban propose tous les services d'aide à domicile permettant aux personnes accompagnées d'être autonomes et de le rester le plus longtemps possible, chez elles. Ces services, en plus de faciliter le quotidien des personnes, permettent leur maintien à domicile en adaptant les interventions leurs habitudes à leur degré d'autonomie. Pour permettre ce maintien à domicile, artaban propose les services suivants :

#### **L'aide à la toilette :**

L'aide à la toilette est destinée aux personnes âgées et/ou en situation de handicap. Elle est adaptée aux différents degrés d'autonomie et aux évolutions de votre situation.

Aide à la toilette partielle ou complète (sollicitation et recherche de participation de la personne), aide à l'élimination, aide à l'habillage et au déshabillage, aide aux soins personnels (coiffure, soins du visage, maquillage etc...)

#### **Aide à la mobilité :**

Aide au lever : aider la personne à sortir du lit en toute sécurité, assister à se lever, à s'asseoir sur le bord du lit et à en sortir. Aide au coucher : aider la personne à se déshabiller et à préparer son lit pour la nuit, assister à s'allonger dans le lit en toute sécurité.

Aide aux transferts au sein et en dehors du domicile (accompagner la personne pour sécuriser les déplacements et/ou maintenir l'autonomie).

L'association peut vous accompagner dans les démarches pour obtenir des aides technique (lève personne, déambulateur, canne, etc...)

### **L'aide à la préparation des repas et à la prise alimentaire :**

L'aide à la prise alimentaire consiste à venir en aide aux personnes accompagnées pour les gestes de table.

Une aide à la préparation de repas équilibrés (selon régime spécifique) peut également être proposée.

### **La garde de jour et de nuit :**

Nous proposons des services d'aide à domicile de jour comme de nuit pour veiller au confort physique et au bien-être de la personne accompagnée.

### **La garde de nuit itinérante :**

Nous proposons un service de garde de nuit assuré par une équipe mobile pour réaliser en fonction de vos besoins : l'aide au lever et au coucher, au change, à la prise de médicaments, aux transferts, à la fermeture et ouverture des volets, au changement de position, à l'hydratation et à la surveillance de manière globale.

Les avantages ?

Prestation de  
courte durée

7 jours  
sur 7

En fonction de  
vos besoins

Passage entre  
20h30 et 06h

### **L'aspiration endotrachéale :**

Notre personnel est formé et qualifié pour accomplir les gestes techniques de l'aspiration endotrachéale.

### **La sortie d'hospitalisation :**

A votre sortie d'hospitalisation, artaban fait preuve de réactivité pour mettre en place les aides nécessaires au quotidien (aide à la toilette – soins palliatifs).

## **2. L'aide à la vie quotidienne**

artaban propose tous les services d'aide à l'autonomie au domicile. Ces services sont conçus pour aider ces individus à gérer les activités quotidiennes qui peuvent devenir plus difficiles en raison de l'âge et/ou d'un handicap.

### **L'entretien du domicile :**

Nous proposons un service de ménage à domicile, adapté à vos besoins et à votre emploi du temps. Pour le repassage, nous maîtrisons aussi bien les fers traditionnels que les centrales vapeurs et respecteront vos demandes en matière de rangement du linge !

### **Aide aux courses :**

Nous proposons aux personnes que nous accompagnons de les aider à élaborer leurs listes de courses selon leurs besoins alimentaires, de les conduire et de les accompagner lorsqu'elles font leurs courses. Après les achats, nous pouvons aider les personnes à déballer les articles et à les ranger correctement.

### **L'accompagnement véhiculé avec chauffeur accompagnateur :**

Sortir en toute sécurité avec un accompagnateur dédié pour aller où vous voulez quand vous le souhaitez.

## **3. Services d'aide à la vie sociale et d'assistance administrative**

artaban propose des Services d'Aide à la Vie Sociale et d'Assistance Administrative destinés à soutenir les personnes âgées et/ou en situation de handicap, pour favoriser leur autonomie et leur intégration sociale.

### **L'aide au maintien du lien social :**

Le maintien du lien social joue un rôle majeur dans le bien-vieillir et dans l'éloignement de la perte d'autonomie.

### **L'aide administrative :**

Nos managers de proximité ou nos salariés à domicile aident les personnes âgées dans la gestion de leurs papiers et leurs démarches administratives.

#### **4. Le Transport pour Personne à Mobilité Réduite (TPMR)**

L'association artaban vous propose des accompagnements courte ou longue distance en fonction de vos besoins et de vos envies par le biais du TPMR (Transport pour Personnes à Mobilité Réduite avec chauffeur accompagnateur).

L'association dispose d'un véhicule 9 places ou 5 fauteuils roulants

Ce véhicule est adapté pour les personnes en situation de handicap : décaissement de la partie arrière, rampe d'accès manuelle repliable en deux volets, banquette 2/3-1/3 repliable, kit de sangles à enrouleur et ceinture de sécurité.

Le service TPMR est prévu avec un chauffeur sensibilisé au public fragilisé et formé à différentes pathologies relevant du handicap.

Notre chauffeur facilite le transfert de la personne en fauteuil roulant ou non, assure son confort et lui permet de se déplacer en toute sécurité jusqu'à son lieu de destination.



## LES TARIFS

**Les tarifs des prestations sont fixés chaque année soit par le président du Conseil Départemental dans le cadre d'un arrêté annuel en application de l'art L.314 -1 II du CASF (APA / PCH) soit par la CNAV ou autres (mutuelles) en fonction de la convention établie.**

**Une revalorisation annuelle des tarifs sans prise en charge peut être possible.**

**Les frais annexes concernant les kilomètres sont inscrits dans la grille tarifaire ci-dessus.**

**Les frais annexes (frais de dossier, frais de gestion) sont compris dans les tarifs.**

*Les prestations d'aide à la personne sont toutes déductibles des impôts à hauteur de 50 %.*

**Les prix sont nets de taxes.**

**Un devis personnalisé vous est fourni gratuitement pour toute prestation ou un ensemble de prestations dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 € TTC.**

**Un devis personnalisé vous est fourni gratuitement sur demande pour toute prestation ou tout ensemble de prestations dont le prix mensuel est inférieur à 100 € TTC.**

# artaban 62

Prestations	Tarifs APA / PCH		Tarifs CNAV		Titre payant		Titre payant Complément PEC		
<b>Le soutien à l'autonomie</b>									
	Sem	Dim et Jours fériés	Sem	Dim et Jours fériés	Sem	Dim et Jours fériés	Sem	Dim et Jours Fériés	
							- De 70 ans ou + de 70 ans		
Aide à la toilette partielle ou complète (Habillage/déshabillage, change)	25 €	25 €	26.80 €	30.10 €	26.80 €	33.50 €	25.00 €	31.25 €	
Aide à la mobilité (transfert et déplacements intérieur)									
Aide à la préparation et à la prise alimentaire									
Garde de jour			X	X					
Forfait nuit calme (20h-6h ou 21h-7h)	99.00 € / nuit								
Forfait nuit agitée (20h-6h ou 21h-7h)	125.00 € / nuit								
Forfait aspiration endotrachéale	130.00 € / nuit								
Garde de nuit itinérante	<b>15 minutes</b>		<b>20 minutes</b>			<b>30 minutes</b>			
1 passage	11 €		14 €			20 €			
2 passages	20 €		26 €			38 €			
3 passages	27 €		36 €			54 €			
4 passages	32 €		44 €			68 €			
5 passages	35 €		50 €			80 €			
6 passages	36 €		54 €			90 €			
<b>L'aide à la vie quotidienne</b>									
Entretien du domicile et/ou gestion du linge	25 €	25 €	26.80 €	30.10 €	26.80 €	33.50 €	25.00 €	31.25 €	
Aide aux courses									
Accompagnement véhiculé ou non									
+ 0.58 € DU KILOMETRE									
<b>L'aide à la vie sociale et assistance administrative</b>									
Aide au maintien du lien social	25 €	25 €	26.80 €	30.10 €	26.80 €	33.50 €	25.00 €	31.25 €	
Aide administrative									
<b>Le transport pour personnes à mobilité réduite</b>									
TPMR	<b>Semaine</b>		<b>Dim et Jours fériés</b>						
	30 €/HEURE + 0.60 €/KM		37.50€/HEURE + 0.60 €/KM						
Accompagnant personnel	10 €								
Accompagnant professionnel	15 €								
+ Frais de péage									

\*Les tarifs RMA et Domiserve sont différents du taux CNAV (RMA : 25.38€ de l'heure et Domiserve : 26.30€ de l'heure)

# artaban 59

Prestations	Tarifs APA/ PCH		Tarifs CNAV		Titre payant		Titre payant Complément PEC	
<b>Le soutien à l'autonomie</b>								
	Sem	Dim et Jours fériés	Sem	Dim et Jours fériés	Sem	Dim et Jours fériés	Sem	Dim et Jours Fériés
							- De 70 ans ou + de 70 ans	
Aide à la toilette partielle ou complète (Habillage/déshabillage, change, toilette)	24.58 €	24.58 €	26.80 €	30.10 €	26.80 €	33.50 €	25.00 €	31.25 €
Aide à la mobilité								
Aide à la préparation et à la prise alimentaire								
Garde de jour			X	X				
Forfait nuit calme (20h- 6h ou 21h-7h)	99.00 € / nuit							
Forfait nuit agitée (20h- 6h ou 21h-7h)	125.00 € / nuit							
Forfait aspiration endotrachéale	130.00 € / nuit							
Garde de nuit itinérante	<b>15 minutes</b>			<b>20 minutes</b>			<b>30 minutes</b>	
1 passage	11 €			14 €			20 €	
2 passages	20 €			26 €			38 €	
3 passages	27 €			36 €			54 €	
4 passages	32 €			44 €			68 €	
5 passages	35 €			50 €			80 €	
6 passages	36 €			54 €			90 €	
<b>L'aide à la vie quotidienne</b>								
Entretien du domicile et gestion du linge	24.58 €	24.58 €	26.80 €	30.10 €	26.80 €	33.50 €	25.00 €	31.25 €
Aide aux courses								
Accompagnement véhiculé ou non								
+ 0.58 € DU KILOMETRE								
<b>L'aide à la vie sociale et assistance administrative</b>								
Aide au maintien du lien social	24.58 €	24.58 €	26.80 €	30.10 €	26.80 €	33.50 €	25.00 €	31.25 €
Aide administrative								
<b>Le transport pour personnes à mobilité réduite</b>								
TPMR	<b>Semaine</b>			<b>Dim et Jours fériés</b>				
	30 €/HEURE + 0.60 €/KM			37.50€/HEURE + 0.60 €/KM				
Accompagnant personnel	10 €							
Accompagnant professionnel	15 €							
+ Frais de péage								

\*Les tarifs RMA et Domiserve sont différents du taux CNAV (RMA : 25.38€ de l'heure et Domiserve : 26.30€ de l'heure)

# PRÉSENTATION DU GROUPEMENT

## II. Le Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale

### LE GCSMS, QU'EST-CE QUE C'EST ?

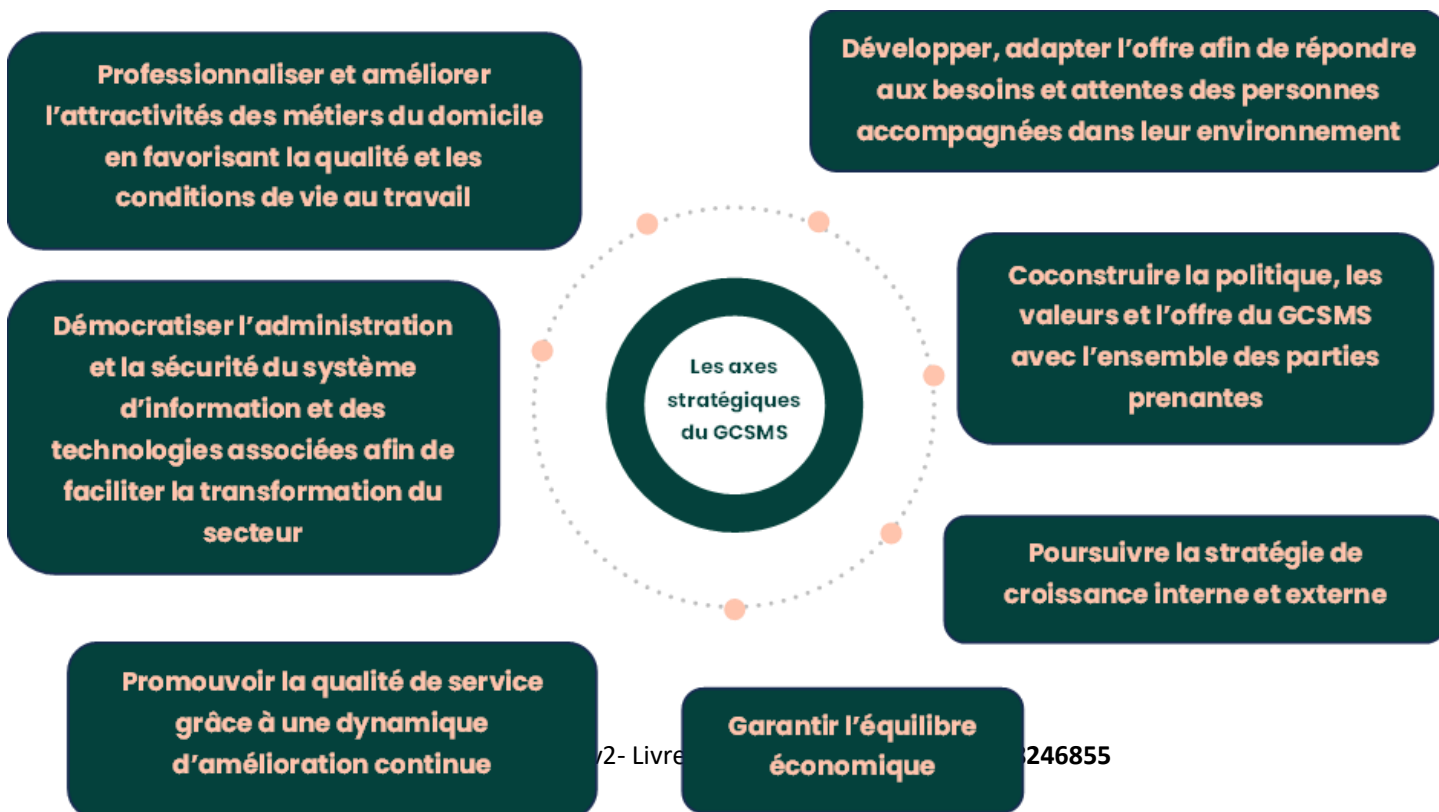
Le Groupement de Coopération sociale et Médico-sociale (GCSMS) est un groupement de structures partenaires et adhérentes du domaine social et médico-social (détaillées page 6).



### OBJECTIFS ET VOLONTÉS DU GROUPEMENT

- Offrir à chaque personne accompagnée une offre de service diversifiée adaptée à chaque étape de la vie.
- Améliorer la prise en charge des personnes accompagnées en assurant un suivi à chaque étape du parcours d'accompagnement.
- Mutualiser les compétences et les connaissances de chacun en faveur des personnes accompagnées et des salariés.
- Avoir une meilleure connaissance des acteurs du territoire.
- Renforcer les coopérations entre structures.
- Mettre en place des moyens d'actions communes.

### LES AXES STRATEGIQUES DU GROUPEMENT



## LES STRUCTURES DU GROUPEMENTS

### CSI



Les Centres de Santé Infirmiers (CSI) sont situés à Grande Synthe et Dunkerque. Ils assurent des activités de soins sans hébergement et ils participent à des actions de prévention, de diagnostic et de soins. Ils constituent une alternative entre l'établissement de santé et les soins de ville.

### ESSIP



L'Équipe Spécifique de Soins Infirmière Précarité (ESSIP) est dédiée aux personnes en situation de grande précarité. L'équipe propose des soins infirmiers et des soins d'hygiène et de confort, une aide psychologique, un maintien ou une préservation de l'autonomie.

### FORM3A



#### **Apprendre, Accompagner, Aider**

Organisme de formation spécialisée dans la formation continue d'adultes et dans la formation certifiante dans le secteur social et médico-social.

### CIASFPA RADAM



Association de garde d'enfants à domicile s'adaptant à chacun de vos besoins. Nous proposons également un mode d'intervention mandataire concernant l'activité de l'aide à domicile aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap, aux personnes dont l'autonomie est provisoirement réduite et aux actifs.

### HALTE RÉPIT DE LA GOHELLE



La Halte répit permet aux proches aidants de bénéficier d'un temps libre une à plusieurs après-midis par semaine afin de se ressourcer, d'aller à un rendez-vous ou faire des courses etc. Pendant ce temps-là, la structure accueille les personnes âgées et/ou en situation de handicap et leur propose des animations, des sorties, des moments de détente etc. afin de lutter contre l'isolement, favoriser le lien social et l'autonomie.

### artaban



#### **Service autonomie domicile**

Association proposant du service d'aide à domicile et mettant en place des actions en faveur du maintien à domicile des personnes âgées, en situation de handicap et des actifs.



### DOMISOINS 62/59

Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) qui dispensent des soins infirmiers auprès de personnes en situation de handicap, de personnes âgées mais également des actifs. Nous proposons des soins de nursing (toilettes, changes, aide à l'habillage/déshabillage etc.), des soins de prévention et de surveillance réalisés par les aides-soignants. Les soins techniques (injections, pansements, perfusion etc.) sont assurés par une infirmière libérale (IDEL) conventionnée par nos services.

### LES RÉSIDENCES SERVICES



#### **Résidence**

##### **Clos de la Brette**

Résidence service située à Houdain offrant 37 logements de 22 à 49m<sup>2</sup> pour personnes âgées autonomes.



#### **Résidence**

##### **Clos du Marais**

Résidence service située à Rang-du-Fliers offrant 38 logements de 22 à 49m<sup>2</sup> pour personnes âgées

### CIASFPA REPAS Jardinage, Petits travaux



Association de portage de repas, proposant également un service de transport adapté pour personne à mobilité réduite (TPMR), un service DRIVE avec prise de commande et livraison des courses à domicile ; des prestations de services pour l'entretien du jardin et pour les petits-travaux d'intérieur.

# PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION

## 1. L'HISTOIRE & LES ENGAGEMENTS D'ARTABAN

### L'HISTOIRE DE L'ASSOCIATION

L'histoire de l'association artaban est le reflet d'un engagement fort envers le bien-être communautaire et la qualité des services à domicile. Créée en 1981, sous le nom de CIASFPA, aujourd'hui nous parlons d'artaban : Fruit de l'alliance entre le SAAD APF France Handicap et le SAAD du CIASFPA (Centre intercommunal d'Action Sociale en Faveur des Personnes Agées) au 1er juin 2023, artaban met en place des actions en faveur du maintien à domicile des personnes en situation de handicap et des personnes âgées mais également en faveur des personnes dont l'autonomie est temporairement réduite et des actifs.

Notre association tire son inspiration du personnage d'Artaban, figure emblématique de la générosité et de l'altruisme.

Chez artaban, nous défendons le choix de vivre chez soi : les personnes accompagnées souhaitent vivre chez elles, sortir et planifier leur quotidien selon leurs propres envies. Nous croyons fermement qu'il s'agit d'un droit fondamental.

Personnes en situation de handicap, âgées, empêchées provisoirement, nous accompagnons tous les publics : les plus fragiles, les plus entourés, les plus actifs, les plus enthousiastes, les plus isolés, ...

Notre association artaban répond à l'ensemble des besoins du quotidien en proposant les services et prestations nécessaires mais aussi les soins indispensables au maintien de l'autonomie à domicile des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

## NOS OBJECTIFS

Assurer le maintien des personnes âgées et des personnes en situation de handicap dans leur milieu de vie quotidien.

Proposer toutes sortes d'aides variées au domicile des personnes âgées, des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie temporaire.

Apporter la prestation de services aux personnes et familles à leur domicile et en tout autre lieu, en leur apportant une aide dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne, leur permettant ainsi de subvenir à leur besoin de suppléance d'accompagnement, d'entretien.

## NOS ENGAGEMENTS



### Notre mission

Notre mission est de fournir un service de qualité afin d'assurer le maintien de l'autonomie à domicile tout au long de la vie de la personne accompagnée. Nous cherchons à ce que nos prises en charge soient individualisées en répondant aux besoins et aux attentes de nos personnes accompagnées et de leur(s) proche(s) aidant(s). Nous souhaitons faciliter l'inclusion des personnes accompagnées en les rendant acteurs de leur parcours de prise en charge mais également de leur vie au quotidien et citoyenne.



### Nos valeurs

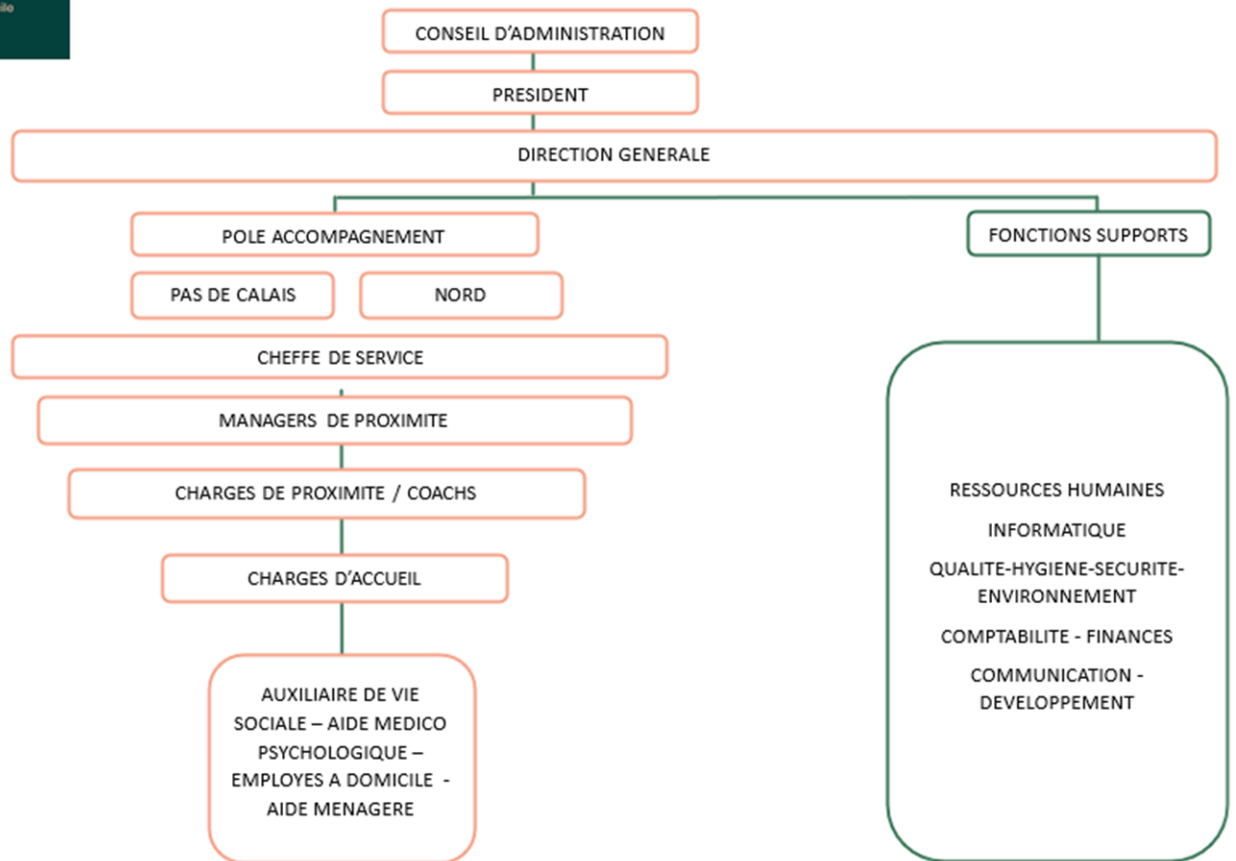
Réactivité et Adaptabilité  
Accessibilité  
Respect  
Qualité et amélioration continue  
Bien-être des personnes accompagnées



### Notre vision

Devenir l'association référente sur le territoire national dans le secteur de l'aide et de l'accompagnement à domicile

## VIII. L'organigramme



En **annexe** vous pourrez trouver l'ensemble de nos collaborateurs et leurs fonctions sur le document « notre équipe »



# NOS SERVICES EVOLUENT

## III. De l'expérimentation SPASAD à la réforme SAD :

### L'expérimentation SPASAD, qu'est-ce que c'est ?

La loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement met en place des expérimentations d'une nouvelle forme de SPASAD assurant des prestations d'aide, d'accompagnement et des soins au domicile des personnes fragiles. Ces SPASAD sont appelés « SPASAD intégrés ».

### Le Service Polyvalent d'Aide et de Soins À Domicile

Les SPASAD sont des services assurant à la fois les missions d'un SSIAD et celles d'un SAAD. Ils proposent à la fois des soins infirmiers et des aides à domicile.

### Le Service Autonomie Domicile

À compter de cette année et durant les 2 prochaines années, les services autonomie à domicile vont se créer peu à peu en remplacement des SAAD, SSIAD et SPASAD existants.

Le service autonomie à domicile a pour mission d'organiser votre accompagnement à domicile :

- pour vous aider dans les activités et tâches quotidiennes (s'habiller, faire les courses, préparer les repas, ...)
- et pour répondre à votre besoin de soins infirmiers réguliers (pansements, injections, ...).

Il assure également une mission de prévention et de soutien auprès des aidants des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, de sensibilisation à la bientraitance auprès des professionnels et de lutte contre la maltraitance des personnes accompagnées.

### Est-il encore possible de faire appel à un SAAD ou à un SSIAD ?

Le SAAD ou le SSIAD qui vous accompagnent au quotidien vont continuer de répondre à vos besoins d'aide et de soins. Progressivement, leur dénomination va changer. Ils deviendront des services autonomie à domicile proposant à la fois de l'aide et des soins à domicile.

## IV. Comment nous contacter ?

### Antenne d'Annezin

- Une permanence d'accueil est assurée dans nos locaux le mardi
- 12 place du Général De Gaulle 62232 ANNEZIN
- De 8h30 à 17h30

Vous pouvez nous joindre par téléphone : 03 21 56 34 03

*Situé dans le centre-ville, à côté de la Mairie parkings les plus proches : Parking place de la Mairie ou Parking de la salle des fêtes (Face à la Mairie)*

### Antenne de Villeneuve d'Ascq

- Une permanence d'accueil est assurée dans nos locaux du lundi au vendredi
- 20 rue de la performance 59650
- De 8h00 à 17h00

Vous pouvez nous joindre par téléphone : 03 10 45 18 35

### Antenne de Noyelles-Lès-Vermelles

- Une permanence d'accueil est assurée dans nos locaux le vendredi
- 426 rue des résistants, 62980 Noyelles-Lès-Vermelles
- De 8h30 à 17h30

Vous pouvez nous joindre par téléphone : 03 21 61 14 93

### Siège social – Noyelles-sous-Lens

- Une permanence d'accueil est assurée dans nos locaux du lundi au vendredi
- 151 rue Guy Mollet, 62221 Noyelles-sous-Lens
- De 8h00 à 18h00

Vous pouvez nous joindre par téléphone : 03 21 61 14 93 ou 03 21 28 13 52

Pour toutes urgences les weekend et jours férié, contacter notre astreinte de 06h à 23h au : 06 78 73 35 58 ou au 06 17 08 43 63

Pour les personnes en situation de handicap, un numéro vous sera communiqué par votre manager de proximité, il peut être utilisé pour toute urgence de 06h à 00h.

**Vous pouvez nous contacter par mail : [contact@association-artaban.fr](mailto:contact@association-artaban.fr)**

# NOTRE TERRITOIRE

## V. Notre territoire d'intervention

artaban est une association de service d'aide et d'accompagnement à domicile dont 85 % de l'activité s'adresse aux personnes âgées et en situation de handicap.

Il intervient sur un territoire très vaste :



# NOTRE SECTORISATION

## V. La sectorisation

Nous intervenons sur le Nord Pas-de-calais qui comprend différents secteurs, gérés par **une cheffe de service** soit CROKAERT Sabine (62) et DEPOURCQ Sandrine (59).

Chaque secteur est sous la supervision d'**un manager de proximité** et de son équipe (**chargé de proximité, coachs et intervenants**).

De plus, le **pôle anticipation**, une équipe spécialisée chargée de prévoir et de planifier en amont les besoins et les exigences des personnes accompagnées, des intervenants à domicile, ainsi que des évolutions potentielles, interviendra sur l'ensemble des secteurs.

	Manager de proximité	Coachs/ chargés de proximité	Anticipation
Pas De Calais			
Bleu	Céline Hénin	Brenda Billaud	
Jaune	Laure Depret	Peggy Loubert	Vanessa Delabroye
Orange	Fanny Plichard	Christine Lefrancq	
Vert	Manon Genet	Joséphine Lallemand	Gwenaelle Deudon
Handicap	Nathalie Copin	Kathalyn Galet	
	Adeline Jayet	Olga Detruie	
Nord	Karima Cherfioui	Margaux Billet	Anaïs Basto

En **annexe** vous pourrez trouver l'ensemble de la sectorisation avec les villes d'interventions (listes de communes non exhaustive)

# LE « TANT DE CHOSE A VIVRE »

## IX. Nos engagements, envers le “tant de choses à vivre”

### La réactivité

artaban développe une action collective qui s’appuie sur un réseau de responsables de terrain, créateur de lien social. Ils apportent des réponses de proximité à des demandes de proximité.

- artaban met en place les interventions au domicile après l’appel téléphonique ou suivant votre passage.
- Toutes les réponses aux demandes adressées à artaban sont individualisées.
- Chaque demande fait l’objet d’un contact direct et personnel avec un responsable de l’association.
- Ce responsable discutera avec vous pour définir ensemble les réponses les plus adaptées sur le plan pratique et financier (coûts) ainsi que les engagements réciproques permettant de mettre en place l’intervention de professionnels de confiance (contrat).
- L’association s’engage à apporter une réponse rapide, à assurer la continuité de l’intervention (remplacements éventuels) et à la faire évoluer, en fonction de vos attentes ou des changements intervenus dans votre situation.

### L’adaptabilité

- Assurer une intervention individualisée, selon une approche globale de la personne et un principe d’ajustement continu de la prestation, aux besoins et attentes de la personne.
- En offrant en permanence un service adapté au client (horaires, besoins, etc...).
- En assurant la transparence de notre action pour le client.
- En restant attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant engendrer un danger physique ou psychologique.

- En utilisant la méthodologie professionnelle adaptée au client (faire à la place, l'aider à faire, lui apprendre à faire...).
- En prenant en compte l'entourage : c'est-à-dire maintenir ou développer les liens avec votre entourage (famille, voisins, amis).

\*Concernant les mises à disposition de personnel pour certains services, une convention de partenariat est signée, décrivant ainsi les modalités de mise en œuvre.

## **Une intervention « individualisée »**

Selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne, pour offrir en permanence un service adapté à la demande du bénéficiaire.

artaban s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une intervention élaborée avec le bénéficiaire et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels. Elle assure la transparence de son action pour le bénéficiaire.

## **Le professionnalisme**

artaban ne s'arrête pas à l'envoi d'intervenants à domicile.

### Suivi des interventions :

- Les responsables assurent le suivi des interventions, le règlement des problèmes éventuels, la mise en place de réponses complémentaires ainsi que l'information et l'orientation vers d'autres services ;
- L'association veillera aussi à la coordination des interventions quand la réponse appelle l'action de plusieurs services.
- Le Service de chargés d'évaluation et de contrôle garantit le bon déroulement des interventions en contrôlant régulièrement bénéficiaires et salariés.

### Un personnel qualifié :

- artaban recrute et sélectionne des intervenants à domicile et s'engage à vous proposer ceux dont la qualification répond au mieux à vos attentes ;
- Les responsables de l'association assurent l'encadrement de ce personnel ;

- L'association assure également la formation et l'évolution professionnelle des intervenants qu'elle fait travailler, pour répondre au mieux à vos attentes.

#### Adopter une attitude générale de respect mutuel :

- Se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client et de tout membre de la structure.
- Chaque acteur de la structure doit faire preuve de réserve et de discrétion à tout moment de la prestation de service.
- Droits du client et de tout membre de l'association.
- Respect de la personne, de ses droits fondamentaux :
  - Respect de ses biens ;
  - Respect de son espace de vie, de son intimité ;
  - Respect de sa culture, de son choix de vie.
- Garantir une relation triangulaire entre le client bénéficiaire du service, l'intervenant et le référent afin de protéger le client :
  - Par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes,
  - Par 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, dirigée uniquement sur la technicité.

### **Nous favorisons le maintien à domicile**

Un service autonomie domicile a pour mission principale de permettre aux personnes âgées de vivre de manière autonome et sécurisée dans leur propre domicile le plus longtemps possible. Chez artaban, nos services offrent un large éventail de prestations pour répondre aux besoins spécifiques de chaque personne accompagnée tels que :

- Assistance personnelle à la vie quotidienne
- Aide aux tâches ménagères
- Activités sociales et de loisirs

- Surveillance et sécurité
- Transport
- Coordination des aides à domicile
- Soutien émotionnel
- Évaluation des besoins

Les services d'autonomie domicile sont conçus pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées tout en préservant leur dignité et leur autonomie. Ils contribuent également à soulager les familles en offrant un soutien professionnel pour la prise en charge de leurs proches à domicile.

## **Nous promouvons la bientraitance**

Chez artaban, nous promouvons tout particulièrement la bientraitance.

La bientraitance des personnes âgées et handicapées fait référence à une approche éthique et humaniste visant à garantir le respect, la dignité, le bien-être et la qualité de vie des personnes âgées. Il s'agit de s'assurer que les personnes âgées reçoivent des soins et un traitement respectueux, empreints de considération et d'attention, quel que soit leur état de santé, leur autonomie ou leur niveau de dépendance.

Chez artaban, nous respectons les principes clés de la bientraitance tels que :

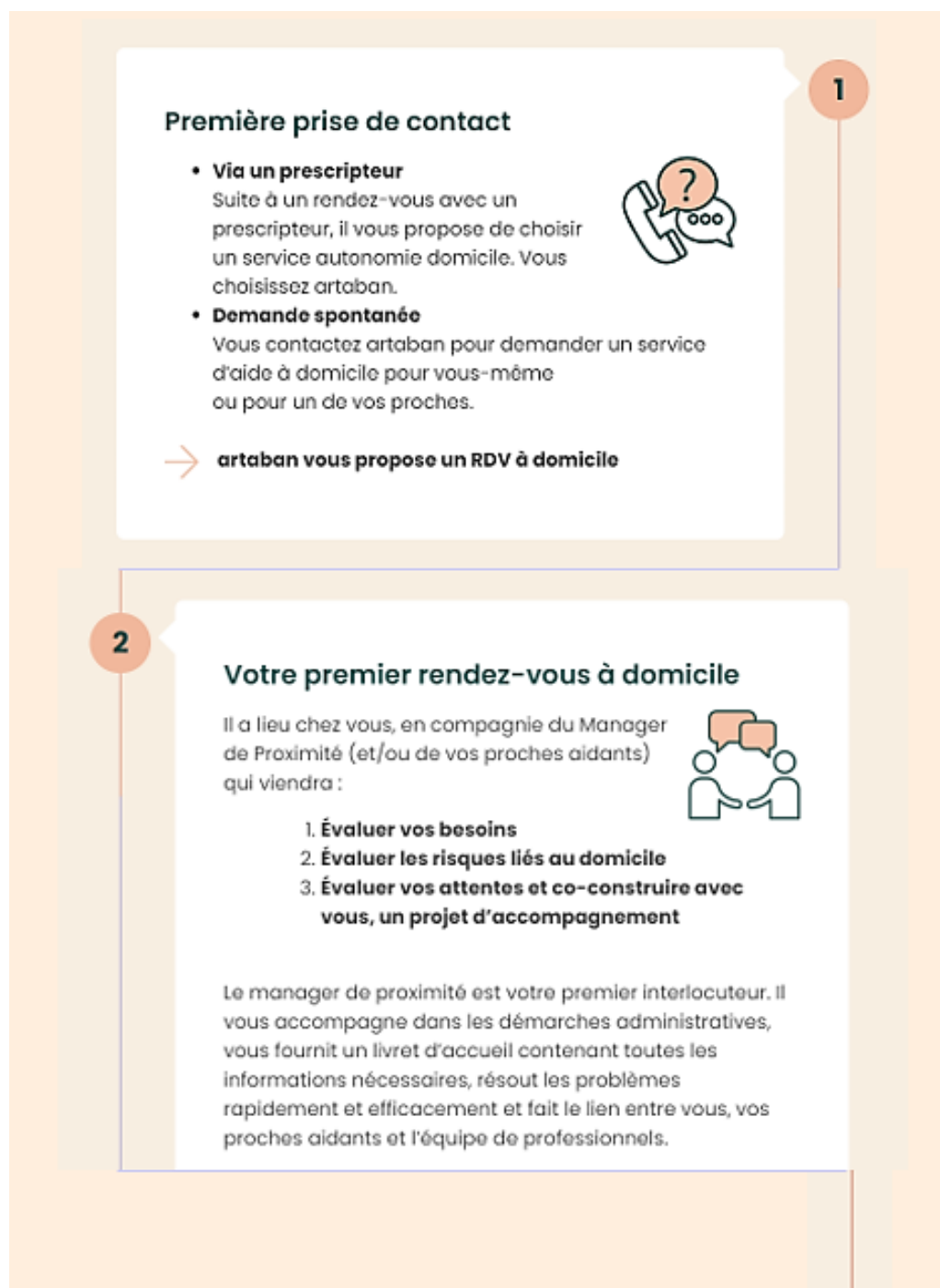
- Le respect de la dignité
- La non-discrimination
- Le consentement éclairé
- La qualité des prestations
- La communication
- La participation
- Le soutien social
- La formation et la sensibilisation

La bientraitance des personnes âgées et handicapées vise à assurer une évolution digne, épanouissante et de qualité, en mettant l'accent sur leurs droits fondamentaux et leur bien-être.



# VOTRE PRISE EN CHARGE

## X. Votre prise en charge en 5 étapes



3

### Préparation et signature de votre contrat

- **Via un prescripteur**

Nous venons avec un contrat préétabli sur la base de la prescription, à signer lors du premier rendez-vous.



- **Demande spontanée**

Nous venons avec un devis gratuit (Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande) établi selon votre demande initiale, et vous aidons à déterminer les prises en charge auxquelles vous avez droit. Le contrat sera établi, envoyé et signé par la suite.

4

### Mise en place de la prestation

Le manager de proximité vous envoie (et/ou à votre proche aidant) un planning d'intervention (par mail, téléphone ou courrier)



5

### Un suivi continu



Nous vous accompagnons tout au long de votre prise en charge et assurons un suivi de votre satisfaction en évaluant quotidiennement la qualité de nos services.

Les chargés d'évaluation et de suivi viennent régulièrement vous rencontrer à votre domicile et ça, dès le début de votre accompagnement (3 mois) afin de répondre au mieux à vos besoins.

## XI . Le respect de vos droits

Quels sont vos droits ?

- Respect de la dignité, intégrité, intimité, sécurité
- Libre choix entre les prestations (domicile/établissement)
- Accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- Confidentialité des données concernant l'utilisateur
- Accès à l'information
- Information sur les droits fondamentaux et les droits de recours
- Participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement

### 1. Une attitude générale de respect

Impliquant réserve et discrétion, pour tout membre d'artaban et à tout moment de la prestation du service.

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

Le respect de la  
personne, de ses  
droits  
fondamentaux

Le respect des  
biens des  
personnes

Le respect l'espace de  
vie privée, de l'intimité,  
de l'intégrité, de la  
dignité des personnes

Respect de la culture,  
du choix de vie et du  
projet personnalisé  
quand il est formulé

Le respect de la  
confidentialité des  
informations  
reçues

Le libre accès aux  
informations  
contenues dans  
son dossier

## 2. La gestion et protection de vos données personnelles

Les salariés d'artaban sont soumis au secret professionnel et à la confidentialité par leur mission. La mesure de protection recouvre la plupart des aspects de votre vie.

Dans certains cas, afin d'assurer au mieux la mission, les intervenants sont amenés à discuter de votre situation avec d'autres professionnels intervenant pour vous, il peut s'agir du médecin, de l'assistante sociale etc...

Les informations échangées concernent uniquement le domaine spécifique du professionnel. Le respect de votre vie privée et de votre intimité est garanti.

### RGPD : LES DROITS DE LA PERSONNE



(\*) Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité, de définition de directives anticipées et d'opposition aux données à caractère personnel vous concernant.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données : par courrier électronique à l'adresse suivante [dpo@gcsms.fr](mailto:dpo@gcsms.fr) ou par courrier postal à l'adresse suivante : GCSMS du Pays de l'Artois – DPO, 151 rue Guy Mollet-62221 Noyelles-sous-Lens.



### **Droit d'information**

Vous êtes informé(e) des raisons pour lesquelles nous collectons vos données personnelles, des destinataires de vos données, et de la durée pendant laquelle nous conservons vos données.



### **Droit d'accès**

À tout moment vous pouvez obtenir la confirmation que vos données personnelles sont traitées, et si oui, demander à les consulter.



### **Droit d'opposition et à la non-utilisation**

Vous pouvez demander à ce que certaines de vos données personnelles ne soient pas collectées et / ou à ce que certaines de vos données collectées ne soient pas utilisées, à condition toutefois que cela n'ait pas d'incidence sur le bon fonctionnement de l'entreprise.



### **Droit à l'oubli**

Vos données personnelles sont conservées pendant une durée déterminée et limitée. Au-delà de cette durée, vos données sont effacées.



### **Droit de rectification**

Vous pouvez demander au responsable du traitement des données, sans frais, la correction de vos données personnelles qui seraient inexactes, incomplètes ou non pertinentes.



### **Droit à la limitation du traitement**

La collecte de vos données personnelles répond nécessairement à un ou plusieurs motifs légitimes mentionnés dans le registre de traitement des données de l'entreprise.



### **Droit d'opposition au profilage**

Vous pouvez refuser que vos données soient traitées ou utilisées à des fins de prospection ou de marketing ciblé, et ce pour des motifs sérieux ou légitimes. Le profilage n'est pas interdit mais fortement encadré par le RGPD.



### **Droit à la portabilité des données**

Cela signifie que vous avez le droit d'obtenir une copie de toutes les données personnelles que vous avez fournies auprès d'un responsable du traitement et, le cas échéant, le transfert de ces données à un tiers.

### 3. La politique de prévention et de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance

L'État, garant de la protection des personnes vulnérables et de leurs droits, conduit, depuis le début des années 2000, une politique de prévention et de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance.

Cette politique fait partie intégrante de l'aide à l'autonomie et de l'action sociale et médico-sociale. Elle se structure en 4 axes principaux :

- Faciliter le repérage, l'alerte et le traitement des risques et situations de maltraitance
- Accompagner les professionnels.
- Améliorer la connaissance de ces phénomènes complexes
- Favoriser une culture d'un accompagnement bientraitant des personnes en situation de vulnérabilité grâce à différents outils

L'ensemble de nos professionnels est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre les personnes en danger physique ou psychologique.

Il 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.

#### BON A SAVOIR

Le 3977 est le numéro national d'écoute dédié aux victimes de maltraitance. Ce service est gratuit et l'appel ne figure pas sur les relevés téléphoniques. Il est accessible à :

- Toute personne âgée ou adulte en situation de handicap victimes de maltraitance et tout témoin de ces risques ou situations, à domicile ou en établissement ;
- Les professionnels des champs sanitaire, social et médico-social confrontés à ces situations ;
- Les proches-aidants en difficulté dans l'aide qu'ils apportent au quotidien.

Il peut aussi être contacté par écrit via un formulaire en ligne sur le site : [3977.FR](http://3977.FR) ou par mail à l'adresse : [3977@3977contrelamaltraitance.org](mailto:3977@3977contrelamaltraitance.org)  
Des appels Visio en LSF sont possible depuis le site internet



## 4. Déontologie et Ethique

Avec la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, le gouvernement français a développé les droits des usagers qui bénéficient de services sociaux et médico-sociaux. Elle a abouti à la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Cette charte guide les métiers de l'aide à domicile.

Dans ces métiers, les gestes techniques relèvent d'une formation et de l'expérience professionnelle : ils sont nécessaires aux tâches accomplies au domicile d'une personne aidée. Mais beaucoup d'entre eux consistent à accompagner le quotidien de cette personne. Dans ce cadre, les compétences relationnelles jouent un rôle fondamental pour accomplir ces gestes techniques. Savoir-être et savoir-faire de l'auxiliaire de vie doivent donc être guidés par l'éthique et par la déontologie de la profession.

Concrètement, la déontologie des intervenants à domicile prévoit qu'ils travaillent dans la discrétion et la réserve en respectant notamment :

- La personne et ses droits fondamentaux : son libre-choix, sa protection et sa sécurité, son autonomie, sa dignité et son intimité ;
- Ses biens, son domicile où se déroule sa vie privée et son intimité : le domicile reflète sa vie, la protège, la rassure et incarne la stabilité ;
- Sa culture, ses opinions et ses choix de vie, notamment sa religion et ses convictions politiques, son origine ethnique ou sociale, son orientation sexuelle.

### Comment résoudre des dilemmes éthiques lorsqu'on est aide à domicile ?

En raison de son affaiblissement physique ou mental, la personne accompagnée n'est plus en mesure d'effectuer certaines actions, de prendre des décisions pourtant indispensables à son intérêt, son bien-être et de faire des choix libres. Il faut alors le faire pour elle, parfois en contredisant sa volonté exprimée, ou contre celle de ses proches quand ceux-ci agissent de manière contraire à son intérêt. Cela peut poser des dilemmes éthiques aux aides à domicile, provoquant un problème de conscience et une charge mentale.

Pour prendre la bonne décision, il est indispensable de prendre du recul pour se poser les bonnes questions. Ce questionnement ne va pas de soi ni ne garantit

de trouver rapidement une solution. Mais toute décision prise doit pouvoir être justifiée par les valeurs qui l'ont guidée.

Une telle décision ne peut être prise qu'à la lueur de toutes les informations disponibles : il est capital de faire preuve d'empathie pour imaginer comment les autres vivent la situation. Quand la personne aidée ne peut exprimer clairement sa volonté, il faut aussi pouvoir l'interpréter en prenant d'abord le temps de l'observer pour décoder son langage non-verbal, ses réactions et dialoguer autant que possible avec elle et ses proches. L'objectif est d'identifier ses craintes et ses sentiments et d'évaluer sa compréhension de la situation.

Il est aussi fondamental de se référer à la personnalité de la personne aidée, son histoire, ses motivations et ce qui compte pour elle. Son histoire et son expérience expliquent son ressenti et son opposition à des actions ou des décisions pourtant prises dans son intérêt. Le point de vue motivé des autres professionnels intervenant auprès d'elle est également à prendre en compte dans le cadre d'une réflexion éthique.

Enfin, l'empathie doit guider toute action et réflexion. L'humilité, l'ouverture d'esprit et la capacité à accueillir le point de vue de l'autre tout en admettant qu'il peut influencer le cours de sa réflexion et sa décision sont des qualités dont il faut faire preuve.

Pour résoudre un dilemme éthique, l'aide à domicile doit donc :

- Analyser la situation pour l'exprimer clairement et définir le problème à résoudre : elle a besoin de dialoguer avec les personnes concernées pour disposer de toutes les informations nécessaires à sa prise de décision ;
- Prendre en compte les personnes impliquées, directement ou indirectement et celles qui ne le sont pas mais qui devraient l'être pour recueillir leur opinion et leur sentiment ;
- Replacer le dilemme dans un contexte : comment la situation est-elle née et comment a-t-elle évolué ? Quelles lois, procédures, recommandations professionnelles ou règles d'éthique professionnelle avec lesquelles il faut composer ?
- Dialoguer avec tous, y compris avec d'autres collègues dont l'expérience ou le regard extérieur peuvent éclairer la situation ;
- Considérer les valeurs clés en jeu, leur importance aux yeux de chacun ;



- Énumérer les options réalistes de ce qu'il faut faire selon le contexte, peser le pour et le contre de chacune et prendre une décision en accord avec ce qu'elle pense.

La déontologie de l'aide à domicile est donc fondamentale pour prendre soin des personnes âgées et en perte d'autonomie, dont le nombre est appelé à augmenter avec le vieillissement de la population. En plus de principes fondamentaux supportant son action quotidienne, il valorise le métier d'aide à domicile et son utilité sociale.

## XI. NOTRE ENGAGEMENT POUR LE RESPECT DE VOS DROITS FONDAMENTAUX

### 1. ASSURER UN SUIVI REGULIER DE VOTRE SATISFACTION

**L'enquête de satisfaction :** Un questionnaire de satisfaction vous sera envoyé chaque année afin de mesurer au mieux la qualité de nos prestations. Le questionnaire concernera autant les aspects administratifs que les prestations des intervenants qui vous accompagnent au quotidien. En analysant vos retours et en recueillant vos observations et/ou suggestions il servira à améliorer la qualité de nos services.

**Le contrôle qualité :** Nos chargés d'évaluation et de suivi se rendent ponctuellement au domicile lors des interventions afin de vérifier et d'assurer le bon déroulement des missions. Ils peuvent également intervenir à la demande afin d'analyser une situation, résoudre une réclamation, accompagner les intervenants ou encore conseiller la personne accompagnée.

**Cahier de liaison :** Dans un souci d'amélioration de la qualité, de la communication et de la coordination, nous vous mettons à disposition un cahier de liaison. Il permet de faciliter la communication entre les intervenants (de l'associations ou externes) et la personne accompagnée et/ou ses proches aidants. Ces derniers peuvent y inscrire des consignes et/ou des observations. Une fois rempli, il est récupéré par notre service qui vous en remettra un nouveau.

## 2. ASSURER LA GESTION DES LITIGES

En cas d'insatisfaction ou de litige, vous pouvez :

**Formaliser une réclamation** auprès de votre agence de proximité ou tout intervenant de l'association par le biais de votre choix (visites, contact téléphoniques, courrier...). Chacune de vos demandes/réclamations, est enregistrée dans notre logiciel, puis traitée par votre manager de proximité voir en comité de direction (si la problématique l'exige). Une réponse (orale ou écrite) vous sera systématiquement apportée. Afin d'améliorer la qualité de service en proposant des solutions adaptées, les réclamations font l'objet d'une analyse mensuelle.

**Faire appel à une personne qualifiée**, que vous choisissiez sur une liste établie, conjointement, par le préfet et le Président du Conseil Général. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur. Afin de saisir cette personne vous devrez respecter la procédure définie par votre conseil régional.

Qu'est-ce qu'une personne qualifiée ?

Jeunes retraités ou formateurs, les personnes qualifiées ont été choisies par les autorités pour leur garantie d'indépendance et de neutralité et leur bonne connaissance du secteur social et médico-social. À ce titre, elles sont légitimes pour remplir une fonction de médiateur entre l'utilisateur et la structure qui l'accompagne. Elles interviennent à titre bénévole dans les secteurs de l'enfance, du handicap, des personnes âgées et des personnes en difficultés spécifiques ou sociales.

## LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES

### **Pour le territoire de la Communauté de l'Artois et de Lens-Hénin :**

- Mme Micheline DAUTRICHE

Tél : 06.16.23.87.48

micheline.dautriche@sfr.fr

- Mme Marie-Andrée PAU

Tél : 03.21.72.53.38

06.79.22.94.80

marie-andree.pau@laposte.net

- M Richard CZAJKOWSKI

Tél : 03.21.66.96.36

07.88.21.15.63

richard.czajkowski@wanadoo.fr

### **Pour le territoire de la Communauté de l'Arrageois et du Ternois :**

- Mr Gérard ABRAHAM

Tél : 06.50.45.13.07

gerard.abraham95@gmail.com

- Mr Hervé COQUEMPOT

Tél : 06.82.35.55.53

herve.coquempot@orange.fr

### **Pour le territoire de Lille, Roubaix-Tourcoing, Flandres**

Mr Jean-Pierre GUFFROY

Tel : 06.65.74.44.98

jpguffroy@free.fr

### **Pour le territoire du Cambrésis :**

Mme Marie-Pierre SORIAUX

mariepierre.soriaux@gmail.com

### **Pour le territoire du Valenciennois :**

Mme Mathilde LEPLAN

mathildeleplan@hotmail.com

## **Faire appel au médiateur de la consommation**

Parmi ces obligations, il y a celles mentionnées par les articles L.612-1 et L.616-1 du Code de la consommation.

« Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre. (...) ».

« Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services ».

L'article R.616-1 du Code de la consommation précise que le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

En application des textes du Code de la consommation, l'Association ARTABAN doit donc permettre à ses adhérents de faire appel, en cas de litige relatif à une prestation, à un médiateur de la consommation qui doit répondre à certaines exigences posées par les articles L.613-1 à L.613-3 du Code de la consommation.

### **→ Le centre de médiation de la consommation de Conciliateur de justice (CM2C)**

Pour cela, la personne accompagnée peut contacter le centre de la médiation de la consommation de conciliateur de justice par courrier au « 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris » ou par mail « [contact@cm2c.net](mailto:contact@cm2c.net) ».

## Faire appel aux services publics

### Conseil départemental du Pas-de-Calais

Saisine par courrier

Jean-Claude LEROY, Président	
Adresse : Hôtel du département rue Ferdinand-Buisson 62018 Arras Cedex 9	téléphone : 03 21 21 60 01

Saisine par voie électronique :

Sur le site internet <a href="https://www.pasdecalais.fr/">https://www.pasdecalais.fr/</a>	Par mail <a href="mailto:presidence.secretariat@pasdecalais.fr">presidence.secretariat@pasdecalais.fr</a>
---	--

### Conseil départemental du Nord

Saisine par courrier

Christian POIRET, Président	
Adresse : Hôtel du département 51 rue Gustave-Delory 59047 Lille Cedex	téléphone : 03 20 78 34 14

Saisine par voie électronique :

Sur le site internet <a href="https://www.cdad-nord.justice.fr/">https://www.cdad-nord.justice.fr/</a>	Par mail <a href="mailto:cdad-nord@justice.fr">cdad-nord@justice.fr</a>
---	--

### Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) – Hauts de France

Saisine par courrier

Bruno DROLEZ, Directeur régional	
Adresse : Cité Marianne 2 boulevard de Strasbourg BP 90219 59019 Lille Cedex	téléphone : 03 20 96 48 60

Saisine par voie électronique :

Sur le site internet <a href="https://hauts-de-france.dreets.gouv.fr/">https://hauts-de-france.dreets.gouv.fr/</a>	Par mail <a href="mailto:dreets-hdf.direction@dreets.gouv.fr">dreets-hdf.direction@dreets.gouv.fr</a>
---	--

### 3. DESIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

#### Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :



#### 1. Accompagnement et présence :

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de prestation, pour rechercher votre consentement à être pris en charge par le service. Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien.
- Vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.
- Assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

#### 2. Aide pour la compréhension de vos droits :

Votre personne de confiance sera consultée par le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

#### Qui peut la désigner ?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

### Qui peut être la personne de confiance ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer de sa portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

### Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez. Lors du début d'une prise en charge qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous serait proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé, notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommée pour une autre durée plus limitée.



Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable de la résidence afin qu'il puisse engager sans délai la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

### Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en annexe 2, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.

La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire figurant en annexe 4, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

### Comment faire connaître ce document et le conserver ?

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés.

Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément au modèle disponible en annexe.

## 4. COMMUNIQUER MES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément au modèle disponible en annexe.

Si vous avez précédemment rédigé vos directives anticipées, vous pouvez si vous les souhaitez nous les communiquer.



## 5. MON DMP

### LE DMP, QU'EST-CE QUE C'EST ?

- Votre historique de soins des 12 derniers mois automatiquement alimenté par l'Assurance Maladie
- Vos antécédents médicaux (pathologie, allergies...)
- Vos résultats d'examens (radio, analyses biologiques...)
- Vos comptes rendus d'hospitalisations
- Les coordonnées de vos proches à prévenir en cas d'urgence
- Vos directives anticipées pour votre fin de vie

### **En cas d'urgence, le DMP peut améliorer l'efficacité de votre prise en charge**

En cas d'urgence, un professionnel de santé doit agir vite. L'accès à votre Dossier Médical Partagé peut s'avérer particulièrement utile :

- Lors d'un appel au Samu Centre 15 vous concernant, le médecin régulateur pourra alors accéder à votre Dossier Médical Partagé ;
- Si votre état présente un risque immédiat pour votre santé : un professionnel de santé pourra accéder à votre Dossier Médical Partagé.

Tous ces accès en urgence sont tracés dans votre Dossier Médical Partagé. Un dossier confidentiel, sécurisé et à votre main

L'accès à votre Dossier Médical Partagé est hautement sécurisé. A part vous, seuls les professionnels de santé autorisés (votre médecin traitant, infirmier, pharmacien...) peuvent le consulter :

- Vous pouvez ajouter ou masquer un document. Seul votre médecin traitant peut accéder à l'ensemble des informations contenues dans votre DMP.
- Vous pouvez gérer les accès à votre DMP (bloquer un professionnel de santé, supprimer une autorisation).
- Vous êtes libre de demander à tout moment la fermeture de votre DMP.

- Le DMP n'est pas obligatoire et n'a aucun impact sur vos remboursements.

### LE DMP, C'EST POUR QUI ?

Chaque personne bénéficiant d'un régime de sécurité sociale peut disposer d'un Dossier Médical Partagé. Le DMP est particulièrement utile pour les personnes ayant souvent recours aux soins comme les patients atteints d'une maladie chronique ou les femmes enceintes.

### COMMENT CONSULTER SON DMP ?

Votre DMP est accessible à tout moment depuis ce site (rubrique MON DMP)

**Nouveau !**  
Avec le Dossier Médical Partagé  
facilitez votre suivi médical

**Partagez vos données**  
Avec votre médecin traitant  
et les professionnels de santé  
qui vous prennent en charge

**Simplifiez**  
La transmission de vos antécédents  
médicaux lors de vos consultations

**Conservez précieusement  
vos données de santé en ligne :**  
Traitements, résultats d'examens, compte-rendu de consultations ...

**Comment créer votre  
Dossier Médical Partagé ?**

Directement depuis  
le site [mon-dmp.fr](http://mon-dmp.fr)

À l'accueil de votre  
Caisse d'Assurance Maladie

Lors d'une consultation

Pour en savoir plus **0 810 331 133** Service 0,06 € / min  
+ prix appel

## XI. Le crédit d'impôt

La réduction de 50 % de crédit d'impôt est possible pour les personnes non assujetties à l'impôt sur le revenu.

Depuis le 1er janvier 2017, les dépenses d'aide à domicile pour les personnes ne payant pas d'impôt sur le revenu sont remboursées à hauteur de 50 % des dépenses engagées. Cette somme est versée par le Trésor Public.

Auparavant, l'avantage fiscal prenait la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50% des dépenses engagées pour des prestations de services à la personne, dans la limite de 12 000 € par an. Depuis le 1er janvier 2017, le Gouvernement a intégré au projet de loi de finances 2017 une mesure fiscale qui permet de faire bénéficier à tous les ménages d'un crédit d'impôt égal à 50 % des dépenses au titre des services à la personne.

Les ménages inactifs non assujettis à l'impôt sur le revenu, en particulier les retraités, peuvent donc bénéficier de cette aide, sous forme de remboursement.

### Exemple pour comprendre le calcul du crédit d'impôt :

Un couple biactif a recours à un organisme de services à la personne qui réalise chaque semaine au domicile du couple deux heures de prestations d'entretien de la maison sur 46 semaines par an pour un cout horaire de 21 €. La dépense annuelle du ménage est donc de 1 932 € (2 heures x 21 € x 46 semaines). Ce couple biactif peut bénéficier d'un crédit d'impôt de 50 % qui sera de 966 € (1 932 € x 50/100).

Cette somme sera déduite du montant de l'impôt dû. Si l'impôt dû est inférieur à l'avantage fiscal, alors le couple recevra un chèque du Trésor Public. Ce chèque sera du montant de la différence entre impôt dû et avantage fiscal. CESU préfinancé

L'aide financière versée par l'employeur ou le comité d'entreprise en faveur des salariés pour financer des services à la personne (article 81-37 du Code Général des Impôts) n'est pas soumise à l'impôt.

### CESU dématérialisé ou CESU Online

Il est totalement exonéré de charges sociales, comme sa version papier. Toutes les prestations de services à la personne peuvent être réglées sur un portail Web dédié.

## XV. Les chèques sortir plus

### UNE ACTION SOCIALE DE L'AGIRC\* ET DE L'ARRCO\*

Sortir Plus, le service permettant aux retraités Agirc-Arrco de 75 ans et plus de faire des sorties accompagnées par une personne de confiance, se simplifie.

Auparavant payant au moyen de chèque CESU, il est depuis le début de l'année entièrement pris en charge par votre caisse de retraite Agirc-Arrco.

Pour en bénéficier, il suffit, dès lors que vous aurez un premier besoin de sortie, d'en faire la demande par téléphone au 0 971 090 971 ou d'effectuer une demande de rappel via le site <https://services75ans.agirc-arrco.fr>

Un compte Sortir Plus vous sera ouvert par votre téléconseiller utilisable tout au long de l'année dans la limite de votre enveloppe annuelle.

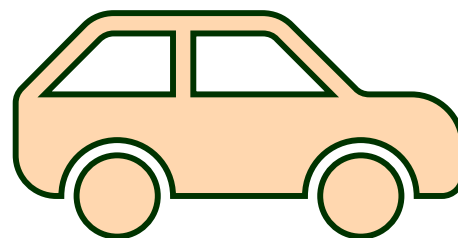
Dès lors, il ne vous reste plus qu'à le contacter chaque fois que vous souhaitez organiser une sortie (courses, coiffeur, rendez-vous médicaux, visites à la famille, promenade...).

Une fois la nature de votre demande précisée (véhiculée ou non, durée, distance...), votre conseiller se chargera de trouver un accompagnateur membre d'une structure d'aide à domicile proche de chez vous et de régler les détails financiers.

Sortir Plus est accessible aux retraités Agirc-Arrco à partir de 75 ans sans conditions de ressources.

Pour plus d'informations appelez artaban au 03 21 61 14 93

\*Complémentaire retraite



# LES SOLUTIONS DE REPIT



## Accompagnement à domicile

- Services d'aide à domicile
- Garde de jour ou de nuit
- Relayage
- Séjour répit



## Accueil en établissement

- Accueil de jour (EHPAD, Halte Relais, Halte Répit)
- Hébergement temporaire (EHPAD)



## Soutien aux aidants

- Associations
- Plateforme d'accompagnement et de répit

## QUI SOLLICITER ?

- Conseil Départemental
- Centre Communal d'action sociale (CCAS)
- Association française des aidants / patients et leurs proches
- Les groupes de protection sociales
- Association d'aide et de soins à domicile
- Les caisses de retraite
- Les professionnels de santé
- Les plateformes d'accompagnement et de répit



## XII. LES CHARTES ET LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

### 1) Charte des droits et libertés de la personne accueillie

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

#### **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 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 d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

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

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

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

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

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

### **Article 5 - Droit à la renonciation**

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

### **Article 6 - Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

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

### **Article 7 - Droit à la protection**

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

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

## **Article 8 - Droit à l'autonomie**

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

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

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

## **Article 9 - Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération.

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

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

## **Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

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

## **Article 11 – Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

## **Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

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

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.

## **2) Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance**

### **Article 1 – Choix de vie**

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

### **Article 2 – 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 3 – Une vie sociale malgré ses handicaps**

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

### **Article 4 – Présence et rôle des proches**

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

### **Article 5 – Patrimoine et revenus**

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

### **Article 6 – Valorisation de l'activité**

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

### **Article 7 – Liberté de conscience et pratiques religieuses**

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

### **Article 8 – Préserver l'autonomie et prévenir**

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

### **Article 9 – Droits aux soins**

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

#### **Article 10 – Qualification des intervenants**

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

#### **Article 11 – 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 12 – La recherche : une priorité et un devoir**

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

#### **Article 13 – 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 14 – 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.

## Préambule

### ❖ Objet du règlement de fonctionnement

Pour rappel, le règlement de fonctionnement est un document écrit faisant partie des documents rendus obligatoires par la loi du 2 janvier 2002. Conformément aux articles L.311-7 et R. 311-33 à R. 311-37 du Code de l'action sociale et des familles (CASF), le règlement de fonctionnement définit les limites, les droits et devoirs respectifs du service et des personnes accompagnées du service d'aide à domicile.

Les dispositions, du présent règlement sont complémentaires aux clauses du contrat de prestation qui vous a été remis.

### ❖ La finalité du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement a pour finalité :

- De poser les règles de l'organisation interne d'une structure (notamment celles qu'implique la vie en collectivité).
- De constituer un cadre de référence des droits et des devoirs de chacun.
- D'apporter une marche à suivre face à un problème qui peut survenir dans l'établissement afin d'éviter l'arbitraire.

### ❖ Élaboration et révision du règlement

Le règlement de fonctionnement est défini par l'instance compétente de l'organisme gestionnaire après avoir consulté :

- Les instances représentatives du personnel de l'établissement ou du service (Comité Social et Économique de l'établissement (CSE))
- Le Conseil de la Vie Sociale ou de toute autre instance de participation (si le conseil de la vie sociale n'est pas mis en place).

Le règlement de fonctionnement est revu tous les 5 ans ou par décision du conseil d'administration.

### ❖ Diffusion auprès des personnes accompagnées et aux salariés de l'association

Le règlement de fonctionnement doit être remis :

- À toute personne accueillie ou à son représentant lors de son arrivée dans la structure en annexe au livret d'accueil.
- A toute personne qui exerce une activité (salarie, libéral) ou qui intervient à titre bénévole dans la structure.

Il doit être affiché dans les locaux de l'établissement ou du service.

## ARTICLE 1 : Objet du service

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) est géré par l'association **artaban** qui possède un agrément qualité SAP n° 922 824 685.

L'association est agréée par la DREETS et la préfecture d'Arras pour le Pas-de-Calais.

Il s'agit d'une association de loi 1901 à but non lucratif et d'ordre privé qui dispose d'un conseil d'administration

## ARTICLE 2 : Nature de l'intervention à domicile

Les prestations seront réalisées dans le respect et les limites du cahier des charges de l'autorisation.

- **L'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne** : aide à la mobilité et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, garde-malade, soutien aux activités

intellectuelles, sensorielles et motrices, transports etc.

- **L'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle** : accompagnement dans les activités domestiques, de loisirs, de la vie sociale, soutien des relations sociales, assistance administrative etc. à domicile ou à partir du domicile.

Sont exclus, de ces activités, les actes de soins réalisés sur prescription médicale.

### **ARTICLE 3 : L'accueil**

L'association assure un accueil physique et téléphonique détaillé dans le livret d'accueil : rubrique « nous contacter ».

Pour assurer la continuité de service, la personne accompagnée peut joindre le service en dehors des horaires d'ouverture au numéro indiqué dans le livret d'accueil rubrique « nous contacter ».

### **ARTICLE 4 : L'admission**

#### ❖ Premier contact

Toute demande de prestation fait l'objet d'un enregistrement par le service et d'une réponse individualisée.

Pour garantir le libre choix des prestations offertes dans le cadre d'un service à son domicile : différents supports de communication sont mis à la disposition de la personne accompagnée dans l'association et sur simple demande.

#### ❖ Première visite à domicile

Le règlement de fonctionnement est remis au moment de l'admission dans le service, aux personnes accompagnées ou à leur(s)

éventuel(s) représentant(s) légal (-aux). Sont également remis au moment de l'admission :

- Le livret d'accueil incluant la charte des droits et libertés de la personne accueillie.
- Le contrat de prestation autrement appelé document individuel de prise en charge (DIPEC) qui précise la nature et les modalités d'intervention du service en fonction des besoins spécifiques des personnes.

Le référent du dossier va prendre le temps d'expliquer les différents documents à la personne accompagnée ou à son représentant légal.

Afin de garantir une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement et l'autonomie de la personne aidée, adaptés à son âge, à ses besoins et à son environnement, respectant son consentement éclairé, le référent du dossier de la personne accompagnée procède à **une évaluation précise des besoins à domicile** et à l'élaboration d'un projet personnalisé d'aide, d'accompagnement et de soins.

De plus, la personne accompagnée peut identifier (si elle le souhaite) un proche aidant qui pourra être consulté lors de cette évaluation globale des besoins ou en cas de changement éventuel des horaires d'intervention ou d'une évolution des prestations initialement définies. Également, la personne accompagnée peut désigner une « personne de confiance » qui pourra l'accompagner lors des différents échanges avec le service ou lors de la mise en place des démarches. Si la personne est placée sous protection juridique, l'information est donnée aussi en présence de son représentant légal.



❖ Mise en place de la prise en charge

Le service peut se charger de la constitution de la demande de prise en charge auprès d'un organisme social ou aide la personne accompagnée à constituer son dossier, à partir des éléments qui lui sont fournis par ce dernier. Il le transmet, si nécessaire, à l'organisme.

Après accord de la personne accompagnée (ou de son représentant légal) sur la proposition faite via l'accord de prise en charge ou pour donner suite à la signature du devis, **un contrat de prestation** fixant les modalités d'intervention est établi.

❖ Le début des interventions

Les interventions commenceront après l'obtention d'un accord de prise en charge de l'organisme dont vous dépendez (Conseil Départemental, Caisse de retraite etc.) ou de la signature du devis proposé.

Pour faciliter les relations avec l'entourage familial de la personne accompagnée, celle-ci est invitée à désigner une personne de confiance, comme nous avons pu le dire précédemment. Le service devra être prévenu de toute modification.

### **ARTICLE 5 : Suivi de l'intervention**

L'intervenant à domicile mentionnera, à l'aide du terminal de télégestion, le temps passé chez vous systématiquement.

La télégestion mobile est un système de validation des prestations par le biais d'un smartphone permettant d'optimiser les échanges entre les professionnels et le service et ainsi améliorer la coordination des équipes sur le terrain.

En cas d'absence de l'intervenant à domicile et avec votre accord, la prestation sera assurée par un remplaçant.

Un cahier/classeur de liaison est mis en place au domicile de la personne accompagnée. Il permet les transmissions entre les différents intervenants du maintien à domicile (auxiliaires de vie, employés à domicile, agents à domicile, professionnels libéraux, famille etc.) et la bonne coordination des interventions.

Durant l'accompagnement, tout changement de l'état de santé de la personne accompagnée ou des conditions de son maintien à domicile donne lieu à une nouvelle évaluation de sa situation afin de redéfinir et de réajuster les prestations. Cette nouvelle évaluation des besoins est réalisée à domicile au minimum une fois par an. Lorsque le contenu de la prestation a modifié un nouveau devis et/ou accord de prise en charge est établi. Il annule et remplace le devis/prise en charge précédent et après signature par les deux parties il est annexé au présent contrat.

Ce changement se fait avec l'accord de la personne accompagnée et dans les limites des missions du service.

### **ARTICLE 6 : Le mode d'intervention**

Vous êtes en mode prestataire, l'organisme qui intervient est employeur du personnel, vous n'avez ni le statut, ni les contraintes, ni la responsabilité, ni le devoir d'assurance, ni les démarches administratives de l'employeur. L'association organisera les services, les résiliations et les remplacements.

### **ARTICLE 7 : Les aides financières**

Les personnes accompagnées, selon leurs revenus, peuvent obtenir, une aide financière

pour organiser les interventions à domicile : Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA), caisse de retraite, mutuelle etc., des moyens de paiement et bénéficier de réduction d'impôts de 50% des dépenses réalisées.

Seules les factures acquittées soient par prélèvement ou chèque emploi service universel (CESU) préfinancé peuvent ouvrir droit à l'aide.

La réduction fiscale se calcule sur le montant des dépenses déclarées, sous déduction des aides que vous percevez au titre des services à la personne : APA, Prestation de Compensation du Handicap (PCH), etc.

Pour bénéficier de la réduction d'impôts, nous vous adresserons chaque année une attestation fiscale récapitulative des dépenses acquittées sur l'année écoulée.

Les aides et prises en charge possibles (sous certaines conditions) :

- **L'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA)** est une aide accordée par le Conseil Général à toute personne âgée d'au moins 60 ans confrontée à une situation de perte d'autonomie nécessitant le recours à des services réalisés par un tiers.
- La **Prestation de Compensation du Handicap (PCH)** est accordée également par le Conseil Général à toute personne présentant un handicap, de plus ou moins 60 ans.
- Les **caisses de retraite** peuvent participer à des aides financières notamment pour des aides ménagères, aides aux courses, aide administrative etc.
- Les **mutuelles**, dans le cadre de leur mission d'assistance, peuvent être sollicitées pour mettre en œuvre des interventions à domicile nécessaires par rapport à un évènement particulier (sortie d'hospitalisation...)

- Le **chèque emploi service universel (CESU)** préfinancé est un moyen de paiement pour des actifs ou non actifs, mis en œuvre par des entreprises, caisses de retraites, mutuelles, assurances, CCAS, Banques.
- Le **chèque Sortir-Plus** distribué par les caisses de Retraites complémentaires principales permet des accompagnements véhiculés ou transport PMR.

Notre équipe est à votre disposition pour toute question, pour un accompagnement dans vos démarches de prise en charge et de constitution de dossier ou pour vous orienter vers le service compétent.

### **ARTICLE 8 : Modalités d'intervention des services**

Vous devez être présent lors de l'intervention du personnel (sauf activité professionnelle) et votre logement doit être accessible.

Si clé nécessaire, nous vous conseillons de mettre un **boitier à clé** pour une meilleure organisation des interventions.

La fréquence et la durée des interventions sont définis en fonction de l'évaluation des besoins à domicile et/ou, du plan d'aide financé par un dispositif reconnu (APA, PCH, Mutuelle, Caisses de retraite etc...)

Le service s'engage à respecter au mieux les horaires prédéfinis avec la personne accompagnée. En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important, il s'engage à vous prévenir le jour même.

Les services sont des terrains de stage pour les professionnels en formation. L'intervenant à domicile est donc parfois accompagné par des

stagiaires. Il peut être accompagné également par un salarié, nouvellement arrivé dans l'association, afin que ce dernier intègre correctement les pratiques professionnelles du secteur d'activité.

Si vous n'êtes pas totalement satisfait du personnel qui intervient à votre domicile, vous devez en faire part au service afin qu'une solution soit trouvée (explications, changement d'intervenant à domicile etc.)

### **ARTICLE 9 : La facturation**

Le service fait parvenir chaque mois une facture à la personne accompagnée, dont le montant des prestations est établi en fonction de s'il y a une prise en charge ou non :

- Sans prise en charge : le prix à payer est en fonction du temps d'intervention réellement effectué (en prenant en compte la télégestion)
- Avec prise en charge par un organisme social : la personne accompagnée n'acquiesce au service que le montant de la participation horaire laissée à sa charge selon les conditions fixées par l'organisme social (sauf dans le cas d'une prise en charge sans participation).

### **ARTICLE 10 : Interruption des interventions et reprise éventuelle**

Si le service est momentanément interrompu par la personne accompagnée, (vacances, hospitalisation programmée etc.), cette dernière est tenue d'informer le service **au moins 48H à l'avance de son absence** et **de sa durée prévisible**. En cas de non-respect de ce délai de prévenance, la prestation lui sera facturée.

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

Il est impératif de nous tenir régulièrement informé de la situation, de l'état de santé de la personne accompagnée et de nous prévenir le plus tôt possible de la date de retour à domicile ou du non-retour au domicile.

Les conditions de suspension sont détaillées dans le contrat de prestation (article 12).

### **ARTICLE 11 : Résiliation ou extinction du contrat**

Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties, sans pénalité financière, moyennant un délai de préavis de :

- deux mois pour les contrats à durée indéterminée (prise en charge sans date de fin ou devis à durée indéterminée) et les contrats reconductibles par tacite reconduction
- un mois pour les contrats à durée déterminée qui ne sont pas reconductibles par tacite reconduction (inférieurs à un an).
- aucun préavis pour les contrats d'une durée inférieure à un mois.

Le contrat peut être résilié à l'initiative de la personne accompagnée, après réception d'un courrier en recommandé avec accusé de réception, sans pénalité et sans préavis, en cas d'entrée en structure d'hébergement, d'hospitalisation, de décès, de déménagement, de modification ou de refus total ou partiel de prise en charge.

En cas de résiliation pour refus total ou partiel de prise en charge, la personne accompagnée devra acquitter les heures déjà effectuées qui ne sont pas prises en charge, sur la base du tarif général appliqué par le service en vigueur au moment de la résiliation.

Les dispositions précédentes ne font pas échec à l'application des articles 1224 à 1230 du Code civil qui régissent la résolution du contrat. A ce titre, l'une ou l'autre des parties peut, à ses risques et périls, résoudre le contrat par voie de notification. Sauf urgence, elle doit préalablement mettre en demeure la partie défaillante de satisfaire à son engagement dans un délai raisonnable.

La mise en demeure mentionne expressément qu'à défaut pour le débiteur de satisfaire à son obligation, l'autre partie sera en droit de résoudre le contrat. Lorsque l'inexécution persiste, la partie à l'initiative de la mise en demeure notifie à l'autre partie la résolution du contrat et les raisons qui la motivent. Le débiteur peut à tout moment saisir le juge pour contester la résolution. Le créancier doit alors prouver la gravité de l'inexécution.

L'association artaban peut résoudre le contrat sans pénalité financière par voie de notification notamment en cas de non-paiement des prestations, de non-respect des clauses du présent contrat et du non-respect du règlement de fonctionnement par la personne accompagnée.

La résolution peut, en toute hypothèse, être demandée en justice. Le juge dispose alors des pouvoirs que lui confèrent les dispositions de l'article 1228 du Code civil. (Cf article 12 et 13 du contrat de prestation)

## **ARTICLE 12 : Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort**

Afin de faciliter la bonne exécution de la prestation, il faudrait :

- Veiller à ce que le logement présente des conditions d'hygiène et de sécurité compatibles avec les conditions d'intervention des professionnels. Les interventions du service d'aide à domicile ne peuvent débuter ou se poursuivre qu'à partir du moment où ces conditions sont remplies.
- Être présent à son domicile pendant les interventions des professionnels ou permettre l'accès au domicile par la communication des codes de sécurité.
- Mettre à disposition de l'intervenant(e), du matériel et des produits nécessaires à l'intervention pour garantir l'efficacité de la prestation. Le personnel pourra vous conseiller sur l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements adéquats. Le matériel devra être en bon état de fonctionnement. Dans le cas où un matériel défectueux ou non adapté mettrait en danger la santé et la sécurité de l'intervenant(e), son utilisation serait suspendue. Il conviendra alors de pourvoir à son remplacement.
- Éloigner et/ou maîtriser les animaux domestiques lors de l'intervention. Ces derniers ne doivent en aucun cas entraver le bon déroulement de l'intervention à domicile. Nous vous rappelons que la vaccination est obligatoire, qu'en cas de morsure votre responsabilité sera engagée.
- Faire parvenir dans les plus brefs délais, en cas de casse(s) ou d'incident(s), un courrier mentionnant les faits, ainsi qu'un devis et une facture afin de le transmettre à notre assurance.

## **ARTICLE 13 : Obligations du service**

Tout le personnel de l'association, compte tenu de la particularité de leurs fonctions et de leur statut, s'engage à :

- Garder confidentielle toute information personnelle et être tenu à une obligation de réserve quant à l'expression de ses convictions et opinions personnelles.
- Recruter du personnel disposant de compétences et d'aptitudes requises pour exercer le métier d'intervenant à domicile. L'ensemble des intervenants bénéficie de formations qualifiantes afin d'assurer leurs missions avec professionnalisme et d'améliorer leurs pratiques.
- Proposer un remplacement pour toute absence d'un intervenant. En cas de refus injustifié de la personne accompagnée, le service n'est pas tenu de fournir une autre solution.
- Assurer une continuité de service en dehors des horaires d'ouvertures habituelle
- Adapter nos services en fonction de l'évolution des besoins de la personne accompagnée.

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

Les intervenants à domicile travaillent dans le respect de la charte de droits et des libertés de la personne accueillie et s'engagent à :

- Réaliser la prestation dans le respect de la personne accompagnée, de ses droits fondamentaux en tant que personne, de ses biens, de son espace de vie privée, de son intimité, de sa culture, de sa liberté de communication et de son choix de vie.
- Dénoncer les faits de maltraitance dont il (elle) peut être témoin dans l'exercice de ses fonctions. Il (elle) est protégé (e) à ce titre conformément à la législation en vigueur (Art

L 313-24 du Code de l'Action Sociale et des Familles, Art 226-14 et 434-3 du Code pénal).

- Ne pas faire venir au domicile de la personne accompagnée des personnes extérieures au service.
- Ne pas confier les clés de la personne accompagnée à une autre personne.
- Ne pas se rendre chez la personne accompagnée avec un animal.
- Faire preuve de politesse et de la plus grande discrétion sur sa situation personnelle.
- Se présenter avec une tenue correcte.
- Signaler au service toute dégradation éventuelle.
- Se rendre au domicile de la personne accompagnée en suivant le planning d'intervention défini et respecter le temps prévu.
- Se conformer aux instructions données par leur responsable.
- Badger systématiquement dès lors de l'arrivée au domicile, à l'aide du smartphone, afin de prendre en compte correctement les heures d'intervention.
- Remplir le cahier de liaison, si nécessaire, et se coordonner avec les autres intervenants.

## **ARTICLE 14: Droits et obligations de la personne accompagnée**

### ❖ Vos droits

Les personnes accompagnées par le SAAD bénéficient des droits et libertés qui leur sont reconnus par la charte de la personne accueillie :

- Droit à la dignité, à l'intégrité, au respect de la vie privée et à l'intimité ;
- Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté ;
- Droit à l'information ;
- Droit à consentir et à renoncer à la prise en charge ;
- Droit à participer à la conception et à la mise en œuvre du projet qui la concerne ;

- Droit au respect des liens familiaux ;
- Droit à la protection : confidentialité, sécurité et santé ;
- Droit à l'autonomie : liberté de circuler et de disposer de ses biens ;
- Droit à l'exercice des droits civiques ;
- Droit à la pratique religieuse.

❖ Vos obligations

La personne accompagnée s'engage à :

- Respecter le présent règlement de fonctionnement.
- Faciliter la constitution des dossiers d'admission ou de renouvellement en fournissant tous les documents nécessaires.
- Assurer le paiement régulier des factures des prestations.
- Permettre la réalisation de la prestation les jours et selon les modalités horaires convenues avec le service.
- Prévenir sous 48h (sauf en cas d'urgence) le service en cas d'impossibilité de réaliser la prestation. A défaut, le règlement des heures qui n'ont pu être effectuées pourra être demandé à la personne accompagnée. Cette annulation est impossible durant un préavis de fin de contrat.
- Fournir aux intervenants les instruments, matériels (en état de fonctionnement et permettant une utilisation en toute sécurité) et produits nécessaires à la réalisation des tâches exécutées par ce ou ces derniers.
- Ne pas demander aux intervenants la réalisation de tâches ou de travaux qui excèdent leurs compétences ou, de manière générale, qui ne sont pas précisées dans le devis/accord de prise en charge.
- Informer le référent de toute difficulté rencontrée dans la réalisation des missions définies au devis/accord de prise en charge.

- Informer le service en cas de changement de situation.
- Ne donner aux intervenants du service aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et à n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. Le service ne pourra en aucun cas être tenu responsable, si la personne accompagnée contrevient à cette obligation.
- S'adresser aux intervenants avec respect. Toute discrimination à caractère sexiste, raciale, religieuse etc ou tout discours ou geste déplacé à l'égard de l'intervenant ne peuvent être acceptés. Ces dernières dispositions s'adressent également aux personnes présentes au domicile lors des interventions.
- Ne pas déranger par téléphone ou par un quelconque moyen l'intervenant à votre domicile en dehors de ses heures de travail.

**ARTICLE 15: Le rôle des différents intervenants à domicile**

L'association organise l'intervention à domicile, avec le souci de mettre en place un(e) professionnel(le) bénéficiant de la formation et des compétences nécessaires pour satisfaire les besoins de la personne.

Les métiers mis en place dans l'association sont ceux définis par la Convention Collective des Organismes d'Aide ou de Maintien à Domicile :

❖ L'agent polyvalent / l'agent à domicile

**L'agent polyvalent** réalise diverses tâches liées à :

- L'entretien courant du logement : aspirateur, dépoussiérage des meubles, nettoyage des sols / des sanitaires et/ou chaise percée / de la cuisine (cafetière, micro-onde,

- réfrigérateur etc.), petits rangements, vaisselle courante, entretien du lit etc.
- L'entretien du linge : lavage et repassage
- L'aide à préparation des repas (surveiller les dates de fraîcheur des aliments ou conserves (DLC) et la préparation de la table
- L'aide aux courses
- L'assistance à la personne pour des démarches administratives simples
- L'accompagnement pour des promenades, rendez-vous, sortie etc.
- L'entretien des vitres (accessibles et sans danger)
- L'accompagnement dans les activités de loisirs et de la vie sociale

Il est interdit aux agents à domicile :

- D'effectuer de soins médicaux ou paramédicaux nécessitant la possession d'un diplôme spécifique.
- De préparer les piluliers.
- De réaliser des transferts.
- De retirer de l'argent, de remplir les chèques même avec l'autorisation de la personne accompagnée.
- De gérer l'argent et les biens des personnes accompagnées.
- D'avancer de l'argent (courses etc.)
- D'engager sa responsabilité personnelle pour toutes démarches administratives.
- De verrouiller la porte du domicile sans autorisation écrite de la personne accompagnée, sans accord du bureau ou sans attestation.
- D'effectuer des travaux nécessitant des efforts physiques importants ou dangereux (porter des charges de plus de 10 kg, retourner un matelas très épais/trop lourd, déplacer des meubles lourds ou appareils électroménagers etc.).
- De faire l'élimination des déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI).

- De sortir des poubelles (sauf si indiqué dans les missions).
- De nettoyer les parties communes de l'immeuble dans lequel vous résidez.
- De décaper les parquets et lessiver les moquettes, plafonds et les murs.
- De faire le ménage dans des pièces occupées par des locataires ou membres de la famille (en dehors du conjoint).
- De couper du bois.
- De ramoner la cheminée.
- D'entretenir du linge autre que celui du bénéficiaire ou de son conjoint, d'effectuer des lessives complètes à la main.
- D'effectuer des petits travaux d'intérieur (peindre, tapisser, débarrasser les greniers, les caves, les sous-sols, les garages et les annexes).
- D'utiliser son véhicule personnel sans assurance appropriée ou le véhicule de la personne accompagnée.
- D'utiliser une procuration.

❖ L'employé à domicile

**L'employé à domicile**, réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives essentiellement auprès de personnes ne pouvant plus se débrouiller en totale autonomie et/ou rencontrant des difficultés passagères. L'employé à domicile assiste et soulage les personnes qui ne peuvent faire seules les actes ordinaires de la vie courante.

Ces principales activités sont :

- L'aide à la toilette en favorisant la participation de la personne accompagnée.
- L'entretien courant du logement : aspirateur, dépoussiérage des meubles, nettoyage des sols / des sanitaires et/ou chaise percée / de

- la cuisine (cafetière, micro-onde, réfrigérateur etc.).
- Retourner le matelas si possible (matelas 1 personne)
- L'entretien du linge : lavage et repassage.
- L'aide à préparation des repas (selon le régime de la personne accompagnée), surveiller les dates de fraîcheur des aliments ou conserves (DLC) et à la prise des repas.
- L'aide aux courses
- L'assistance à la personne pour des démarches administratives simples
- L'accompagnement pour des promenades, rendez-vous, sortie etc.
- L'entretien des vitres (accessibles et sans danger)
- L'aide à la mobilité
- L'aide à l'habillage, au déshabillage, aux changes
- Les transferts / déplacement intérieur
- L'utilisation de rasage avec rasoir électrique.

Il est interdit aux employés à domicile :

- D'effectuer de soins médicaux ou paramédicaux nécessitant la possession d'un diplôme spécifique.
- De préparer les piluliers.
- De réaliser des transferts, ou déplacement sans matériel.
- De couper les ongles.
- De raser avec un rasoir manuel.
- D'effectuer la toilette complète sans participation de la personne accompagnée.
- De retirer de l'argent, ni remplir les chèques même avec l'autorisation de la personne accompagnée.
- De gérer l'argent et les biens des personnes accompagnées.
- D'avancer de l'argent (courses etc.)
- D'engager sa responsabilité personnelle pour toutes démarches administratives.

- De verrouiller la porte du domicile sans autorisation écrite de la personne accompagnée, sans accord du bureau ou sans attestation.
- D'effectuer des travaux nécessitant des efforts physiques importants ou dangereux (porter des charges de plus de 10 kg, retourner un matelas très épais/trop lourd, déplacer des meubles lourds ou appareils électroménagers etc.).
- De faire l'élimination des déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI).
- De sortir des poubelles (sauf si indiqué dans les missions).
- De nettoyer les parties communes de l'immeuble dans lequel vous résidez.
- De décaper les parquets et lessiver les moquettes, plafonds et les murs.
- De faire le ménage dans des pièces occupées par des locataires ou membres de la famille (en dehors du conjoint).
- De couper du bois.
- De ramoner la cheminée.
- D'entretenir du linge autre que celui du bénéficiaire ou de son conjoint, d'effectuer des lessives complètes à la main.
- D'effectuer des petits travaux d'intérieur (peindre, tapisser, débarrasser les greniers, les caves, les sous-sols, les garages et les annexes).
- D'utiliser son véhicule personnel sans assurance appropriée ou le véhicule de la personne accompagnée.
- D'utiliser une procuration.

❖ L'auxiliaire de vie sociale

L'auxiliaire de vie sociale (AVS) effectue un accompagnement social et un soutien auprès des publics fragiles dans leur vie quotidienne. Elle stimule, accompagne une personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie courante. L'AVS ne remplace pas les



professionnels tels que l'aide-soignant(e), l'infirmier(e), le kinésithérapeute etc. Il n'assure pas les soins médicaux, ne modifie et n'interprète pas toute analyse, examen ou prescription médicale.

En cas d'urgence, d'accident ou maladie, il fait appel aux pompiers, au médecin et/ou à la gendarmerie.

Ces principales activités sont :

### **L'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne :**

- L'aide à la toilette (en favorisant la participation de la personne accompagnée), à l'habillage, au déshabillage, aux changes ; capiluve, pédiluve.
- L'entretien courant du logement : aspirateur, dépoussiérage des meubles, nettoyage des sols / des sanitaires et/ou chaise percée / de la cuisine (cafetière, micro-onde, réfrigérateur etc.).
- Retourner le matelas si possible (matelas 1 personne)
- L'entretien du linge : lavage et repassage.
- L'aide à préparation des repas (selon le régime de la personne accompagnée), surveiller les dates de fraîcheur des aliments ou conserves (DLC) et à la prise des repas.
- L'entretien des vitres (accessibles et sans danger)
- L'aide à la prise de médicaments (préparer par la famille ou l'infirmier)
- L'aide à la mobilité
- L'aide au lever, au coucher
- La mise ou le retrait des bas de contention
- Le limage et nettoyage des ongles.
- Le nettoyage des appareils dentaires.
- Les transferts / déplacement intérieur
- L'utilisation de rasage avec rasoir électrique.

### **L'accompagnement dans les activités de la vie quotidienne :**

- L'assistance à la personne pour des démarches administratives simples (accompagner à la poste, à la banque, etc. aider à l'écriture ou à la lecture de documents administratifs /téléphone)
- L'accompagnement pour des promenades, rendez-vous, sortie etc.
- L'aide au déplacement intérieur / extérieurs (sorties, sorties en voiture, marche etc.)

**L'accompagnement véhiculé :** Transport dans le véhicule personnel de la salariée avec autorisation du service et moyennant une indemnisation kilométrique

**Le TPMR :** Transport avec véhicule adapté pour personne à mobilité réduite. Avec ou sans accompagnant (personnel à l'utilisateur ou professionnel). Trajet régulier ou ponctuel

**L'aide à l'aménagement de l'espace** dans un but de confort et de sécurité (avec accord du contrôle et/ou ergothérapeute)

### **ARTICLE 16 : Vos relations avec le personnel**

Le personnel du service est à votre disposition pour toutes les missions qui lui ont été confiées par l'association, dans le cadre de l'article 15 du présent règlement.

Le personnel administratif est à la disposition de la personne accompagnée et de sa famille pour répondre à leur(s) observations et à l'évolution de leur(s) besoin(s).

Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations. En retour ; les personnes accompagnées sont

tenues de respecter le personnel mis à leur service.

Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture de contrat voire à des poursuites pénales.

Il est formellement interdit aux intervenants de recevoir de votre part des pourboires ou des dons de toute nature. Également, le salarié n'est pas habilité à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent ou autre.

Il lui est également interdit de réaliser des prestations hors champ de ses compétences et/ou non prévues dans le document individuel de prise en charge.

### **ARTICLE 17 : Encadrement des intervenants et continuité de service**

Les intervenants à domicile exercent leur activité sous la responsabilité du service.

Les managers de proximité, les coachs et les chargés de proximité organisent les interventions et encadrent les salariés selon un secteur géographiquement délimité. Ils assurent également le suivi des interventions. Ils font partis du pôle d'Exploitation et ont donc un rôle d'intermédiaire entre les salariés de terrain, les personnes accompagnées et les fonctions supports (pôle Ressources Humaines, pôle Systèmes d'information, pôle Qualité-Hygiène-Sécurité-Environnement, pôle Administratif et financier, pôle Formation, pôle Offre de services).

Le service assure la continuité des interventions et veille aux remplacements durant les **congés, les arrêts maladie, les absences ou autres situations exceptionnelles (conditions météorologiques etc.)** des intervenant(e)s à

domicile. Dès que le service à la connaissance d'une absence ou d'un arrêt de travail, celui-ci mettra tout en œuvre pour procéder au remplacement.

En cas de problème survenant le week-end, les intervenant(e)s peuvent contacter à tout moment un personnel administratif sur l'astreinte téléphonique.

### **ARTICLE 18 : Sécurité des personnes et des biens**

Pour garantir un environnement sûr et efficace, plusieurs éléments doivent être pris en considération :

- Tout acte de violence ou de mise en danger perpétué sur un des membres du personnel du service peut entraîner l'interruption de l'intervention. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires
- Tout soupçon de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage de la personne accompagnée doit être immédiatement signalé à l'association ou au médecin traitant.
- Tout incident, accident ou problème lié à la sécurité doit être signalé immédiatement au service.
- Il est rappelé aux personnes accompagnées ainsi qu'à leur entourage qu'il est interdit au personnel du service d'accepter des pourboires, des gratifications, des donations, des legs. De même, les intervenants du service ne peuvent accepter de procuration sur les comptes bancaires de la personne accompagnée.
- Nous n'acceptons les clés du domicile de l'usager qu'avec son accord ou celui de la personne référente. **Une attestation de remise de clefs** est alors signée par la personne aidée et le service. En cas de départ

du service, les clefs sont restituées à la personne aidée ou à son entourage. **Une attestation de restitution de clefs** sera alors signée.

- Nous formons nos intervenants à la sécurité et aux bonnes pratiques professionnelles.
- Une évaluation des besoins et des attentes est réalisée dès l'admission de la personne accompagnée. Cela permet d'évaluer les risques potentiels dans les domiciles des personnes accompagnées.
- Les animaux doivent être tenus à l'écart sauf animal d'assistance.

### **ARTICLE 19 : Les cas de maltraitance et de violence**

L'association veillera à prévenir et à être vigilante en cas d'acte de violence sur une personne accompagnée prise en charge, qu'il soit le fait d'une personne appartenant au service ou d'un proche de la personne accompagnée car ils sont passibles de condamnations pénales. En cas de faits avérés, des sanctions adéquates seront prises. Une procédure a été créée afin de signaler les actes de maltraitance.

Par ailleurs, dans le cadre de la législation sur la protection des mineurs, il est rappelé que les intervenants à domicile sont tenus d'informer le service ou de dénoncer s'ils ont connaissance de cas de maltraitance d'enfants, dans le cadre de la législation sur la protection des mineurs.

En cas de maltraitance par des proches concernant les personnes accompagnées adultes prises en charge, les intervenants ou les responsables du service venant à connaître de telles situations peuvent, dans le cadre de la législation existante, être amenés à saisir les autorités publiques. L'association s'engage à soutenir ces démarches, quand elles sont justifiées, à ne pas

prendre de sanction envers le personnel concerné et à l'accompagner.

L'association s'engage également à former ses encadrants et intervenants sur les thèmes de la bientraitance et l'éthique afin d'apporter la meilleure solution, le plus rapidement possible.

### **ARTICLE 20 : Modalités de communication des dossiers**

Avant de prononcer l'admission, le service informe la personne accompagnée qu'un dossier administratif et d'intervention est ouvert à l'association artaban. Le traitement des dossiers se faisant majoritairement par informatique, nous accordons donc une importance particulière à la confidentialité et à la protection des données personnelles. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), nous devons vous informer sur notre engagement envers la sécurité et la confidentialité des données, ainsi que sur vos droits en tant que personne accompagnée.

Pour cela, le service s'engage également à respecter les directives de la Commission Nationale Informatique et des Libertés (CNIL), l'autorité française chargée de veiller au respect du RGPD par l'association.

Ce nouveau règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant. En effet, dans ce cadre, la personne accompagnée dispose de certains droits pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominative la concernant comme :

- Le droit à l'information
- Le droit d'accès
- Le droit de rectification

- Le droit à l'effacement (dans certaines conditions)
- Le droit à la portabilité des données (selon trois conditions)
- Le droit de s'opposer

Le dossier est conservé dans des conditions de sécurité et de confidentialité qui s'imposent. Conformément à la législation, ce dossier sera archivé selon les mêmes principes.

La personne accompagnée ou son représentant légal peut demander que le contenu de son dossier lui soit communiqué sur simple demande écrite au délégué à la protection des données via l'adresse mail « [dpo@gcsms.fr](mailto:dpo@gcsms.fr) ».

### **ARTICLE 21 : Evaluation de la qualité du service et de la satisfaction des personnes accompagnées**

Le SAAD est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. A ce titre un **questionnaire d'évaluation de satisfaction** est remis à chaque personne accompagnée.

Une fois rempli par la personne accompagnée ou son représentant légal, ce questionnaire est à retourner au service. Pour les prises en charge de longue durée, le questionnaire d'évaluation sera adressé à la personne accompagnée une fois par an.

### **ARTICLE 22 : Contestations ou réclamations**

Les éventuelles réclamations peuvent être transmises par téléphone ou par écrit au service. Celles-ci sont consignées dans le logiciel métier. Une solution sera ensuite recherchée par le service. Dans tous les cas, la personne accompagnée sera tenue informée du traitement de sa réclamation.

### **ARTICLE 23 : Gestion des conflits**

En cas de conflit non résolu avec l'association, toute personne prise en charge peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits :

- A **une personne qualifiée** qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du conseil général. Cette liste est disponible dans le livret d'accueil.

→ Avoir recourt gratuitement à une procédure de médiation de la consommation. Pour cela, la personne accompagnée peut contacter le centre de médiation de la consommation des conciliateurs de justice par courrier au « 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris » ou par mail « [contact@cm2c.net](mailto:contact@cm2c.net) ».

### **ARTICLE 24 : Mesures en cas d'urgence**

Le service se réserve la possibilité de faire intervenir les pompiers en cas de porte close et de non-réponse de la personne.

En dehors des heures de bureau, un service d'astreinte assure les appels d'urgence.

Pour les urgences médicales, il est recommandé de prévenir le médecin traitant, les services d'urgence médicale (SAMU 15 / POMPIERS 18).

En cas d'urgence médicale, constatée par un intervenant, le service se réserve la possibilité de faire appel au médecin traitant ou à son remplaçant ou au médecin de garde du SAMU.

# LES NUMEROS UTILES

## XVI. NUMEROS UTILES

Médecin de garde tél : 116 117

Polyclinique d'Hénin Beaumont : 03 21 13 30 00

Centre Hospitalier de Lens tél : 03 21 69 12 34

Polyclinique de Riaumont de Liévin : 03 21 44 80 80

Polyclinique Anne d'Artois à Béthune : 03 21 63 88 60

Centre Hospitalier de Béthune Beuvry : 03 21 64 44 44

Polyclinique de Divion : 03 21 54 90 00

Hospitalisation à domicile de Lens : 03 21 14 20 90

Hospitalisation à domicile de Béthune (SANTELYS) : 03 62 28 80 00

MDPH du Pas de Calais

→ Lens- Liévin : 03 21 13 04 10

→ Hénin Carvin : 03 21 79 58 10

→ Artois : 03 21 01 66 87

→ Arrageois : 03 21 15 21 00

Service de l'aide Sociale du Conseil Départemental Pas de Calais : 03 21 21 63 53

MDPH et service autonomie Sénior Département du Nord : 03 59 73 73 73

Handéo, tél : 01 43 12 19 29

Méotis réseau régional de la mémoire : 03 20 44 50 53

ARS Haut de France : 0 809 40 20 32



# LES NUMÉROS À CONNAÎTRE EN CAS D'URGENCE

LES **NUMÉROS**  
D'APPEL D'URGENCE  
PERMETTENT DE JOINDRE  
**GRATUITEMENT**  
LES SECOURS PUBLICS  
**24H/24 & 7J/7**

URGENCES <b>112</b>	ACCUEIL PERSONNES SANS ABRIS <b>115</b>	GENDARMERIE <b>17</b>	SIDA INFO SERVICE 0800 840 800	AIDE AUX AIDANTS 0 806 806 830	VIH INFO SOIGNANTS 0810 630 630 <small>DE 09H A 23H</small>	MALTRAITANCE <b>3977</b>	ALLO ALZHEIMER 0970 818 806
POMPIERS <b>18</b>	SAMU <b>15</b>	SERVICE AUX MALENTENDANTS <b>114</b>	DROGUE, ALCOOL TABAC INFO 0800 23 13 13	ECOUTE FIN DE VIE 0 811 020 300			
CENTRE ANTIPOISON 03 20 44 44 44							

**ANNEXE : SECTEUR D'INTERVENTION**

TERRITOIRES D'INTERVENTION*					
POLE OPERATIONNEL					
62					
BLEU	JAUNE	BLANC	VERT	ORANGE	59
ACHICOURT	ANNAY SOUS LENS	<b>MISES A DISPOSITION</b>	AUCHY LES MINES	ALLOUAGNE	ANNOEULLIN
AIX NOULETTE	BENIFONTAINE		BAUVIN	ANNEQUIN	BAISIEUX
ANGRES	CARVIN		BILLY BERCLAU	ANNEZIN	BOUVINES
AVION	COURRIERES		BULLY LES MINES	AUBERS	CAMPHIN EN CAREMBAULT
BARLIN	ESTEVELLES		DOUVRIN	AUCHEL	CROIX
BEAURAINS	FOUQUIERES LES LENS		HAINES	BETHUNE	CYSOING
BILLY MONTIGNY	NOYELLE SOUS LENS		HULLUCH	BEUVRY	EMMERIN
BOUVIGNY BOYEFFLES	HARNES		MAZINGARBE	BRUAY LA BUISSIERE	FOREST SUR MARCQ
COURCELLES LES LENS	LENS		NOYELLES LES VERMELLES	CALONNE RICOUART	HELLEMMES
DOURGES	LIBERCOURT		SALOME	CAMBRIN	HEM
ELEU DIT LEAUWETTE	LOISON SOUS LENS		VERMELLES	CHOCQUES	HOUPLIN ANCOISNE
EVIN MALMAISON	LOOS EN GOHELLE			CUINCHY	LA MADELEINE
FARBUS	MEURCHIN			DIVION	LAMBERSART
GIVENCHY EN GOHELLE	PONT A VENDIN			DROUVIN LE MARAIS	LEERS
GOUY SERVINS	PROVIN			ESSARS	LESQUIN
GRENAY	VENDIN LE VIEIL			FESTUBERT	LILLE
HERSIN COUIGNY	WINGLES			FOUQUEREUIL	LOMME
LEFOREST				GIVENCHY LES LA BASSEE	MARCQ EN BAROEUL
LIEVIN				GONNEHEM	MARQUETTE LEZ LILLE
MERICOURT				GOSNAY	MARGUILLIES
OIGNIES				HAILLICOURT	MONS EN BAROEUL
OSTRICOURT				HANTAY	MOUVAUX
SAINS EN GOHELLE				HERLIES	PHALEMPIN
SALLAUMINES				HESDIGNEUL LES BETHUNE	RONCHIN
SERVINS				HINGES	ROUBAIX
SOUCHEZ				HOUDAIN	SAINGHIN EN WEPPE
ARRAS				LA BASSEE	TEMPLEUVE
DROCCOURT				LA COUTURE	TOURCOING
HENIN BEAUMONT				LABEUVERIERE	VILLENEUVE D'ASCQ
MONTIGNY EN GOHELLE				LABOURSE	WASQUEHAL
NOYELLES GODAULT				LAPUGNOY	WATTIGNIES
ROUVROY				LAYENTIE	WATTRELOS
SAINT LAURENT BLANGY				LOCON	WAVRIN
SAINT NICOLAS LES ARRAS				LORGIES	
SAINTE CATHERINE				MAISNIL LES RUITZ	
VIMY				MARLES LES MINES	
				MONT BERNANCHON	
				NOEUX LES MINES	
				OBLINGHEM	
				RICHEBOURG	
				RUITZ	
				SAILLY LABOURSE	
				SAILLY SUR LA LYS	
				VAUDRICOURT	
				VENDIN LES BETHUNE	
				VERQUIGNEUL	
				VERQUIN	
				VIOLAINES	

\*liste de communes non exhaustive

