



Livret d'Accueil **Bienvenue à** **Emplois Familiaux** **Services**



emplois familiaux services

www.emploisfamiliauxservices.fr
emploisfamiliauxservices@orange.fr
0491496698

7 boulevard Banon, 13004 Marseille
Association d'aide et maintien à domicile – Loi 1901



Services aux personnes à domicile - NF 311

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056 et aux règles de certification NF311.
Elle garantit que le respect de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification
11 rue Francis de Pres sensé
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex – France

SOMMAIRE

I.	Qui sommes nous ?	P.04
II.	Notre organisation	P.05
III.	Nos services	P.06
IV.	Modalités de fonctionnement	P.07
V.	Des professionnels à votre disposition	P.08
VI.	La démarche qualité	P.09
VII.	Les aides	P.10
VIII.	Contractualisation	P.13
IX.	Vous et l'association	P.14
X.	Vos droits	P.16

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

I.	Principes généraux	P.18
II.	Sécurité des biens et des personnes	P.21
III.	Gestion documentaire	P.23
IV.	Déontologie	P.24

ANNEXES

<u>Annexe N°1</u>	: «Charte des droits et libertés»	P.26
<u>Annexe N°2</u>	: « Les Tarifs »	P.30
<u>Annexe N°3</u>	: « Recours en cas de litige ou de difficulté »	P.32
<u>Annexe N°4</u>	: «Numéros utiles à contacter en cas d'urgence»	P.33

“

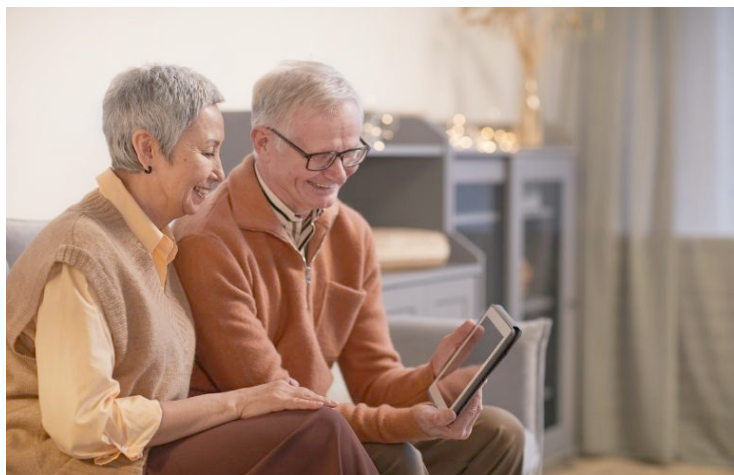
Vous faites à présent partie de l'association

”

*L'association Emplois Familiaux Services a été créée en 1994, sous l'impulsion
de deux membres fondateurs conscients d'un besoin émergeant des services à la personne.*

On comptait alors à peine une douzaine d'associations sur Marseille...

*Soucieuse de faciliter ou d'améliorer le maintien à domicile, l'association Emplois
Familiaux Services a toujours veillé à apporter une réponse basée sur le respect de la
dignité de la personne aidée.*





I. QUI SOMMES-NOUS ?

Notre Histoire, nos valeurs et nos engagements

Emplois Familiaux Services est détentrice de l'agrément qualité N° SAP 398765107 délivré par la Préfecture des Bouches du Rhône, et est certifiée Cap'Handéo depuis le 18 décembre 2012.

Certifiée NF 311, « Service aux Personnes à Domicile », le système Qualité fait partie intégrante du fonctionnement de l'association. Il ne constitue pas une couche organisationnelle supplémentaire, c'est un état d'esprit, une pratique, une culture. Chacun dans son quotidien en est acteur et défenseur.

Notre vocation d'amélioration continue garantit la compétitivité et la pérennité de l'association, elle ne doit rien au hasard.

Partant du principe que l'excellence est le seul critère que l'on puisse fixer à cette vocation, notre raison d'être est la recherche de satisfaction de nos bénéficiaires et partenaires comme moyen d'atteindre notre propre performance.

Un tel choix partagé par les membres de l'association est une philosophie et un objectif de travail. La recherche de l'excellence étant un processus continu, EFS s'engage, auprès de ses bénéficiaires et de ses partenaires internes et externes à :

- Fournir une écoute toujours plus active (Questionnaires, réclamations, remontées d'informations).
- Prendre en compte et suivre spécifiquement chacun de leurs besoins.
- Maximiser son efficacité et sa réactivité.
- Rechercher des services nouveaux afin de répondre de manière plus globale aux besoins des bénéficiaires.
- Assurer sur l'ensemble de son secteur d'intervention un service de Qualité égal, performant et réactif.
- Favoriser le développement professionnel par la communication et le renforcement de la politique salariale, notamment en renforçant les dispositifs de formation et en améliorant les conditions de travail de nos salarié(e)s.

Notre engagement à développer le système de management de la Qualité et à l'améliorer en continu, se décline par l'organisation de réunions annuelles de direction et la fixation d'objectifs opérationnels. Ainsi la direction revoit dans le cadre de ses réunions de direction la Politique Qualité, les engagements et les objectifs opérationnels. Elle définit et planifie alors les thèmes d'amélioration, les actions nécessaires et fixe les indicateurs liés au contrôle de ces objectifs.

Madame Sylvie GREGOIRE, Chef de Service, est la responsable du système de management de la Qualité mis en œuvre par l'association, n'hésitez pas à la contacter.

De l'adhésion et de la vigilance de nous tous dépendent la réussite de nos actions et la satisfaction de nos bénéficiaires.

Merci de votre précieuse et constante collaboration.

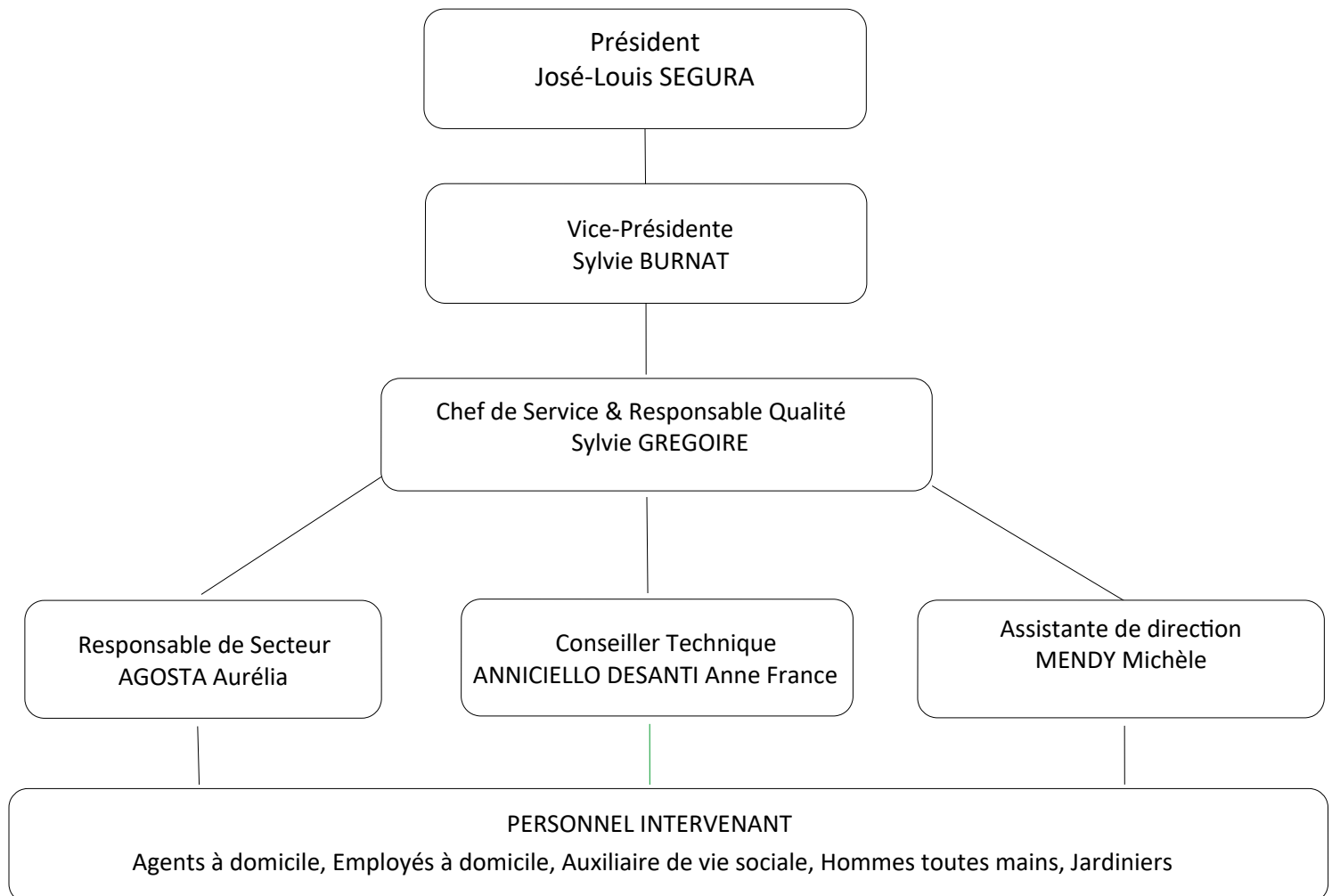
Le Président
José-Louis SEGURA

II. Notre ORGANISATION

L'équipe

Une équipe de professionnels disponibles et à votre écoute.

L'organisation d'Emplois Familiaux Services est définie grâce à un organigramme hiérarchique qui définit les responsabilités et autorités du personnel d'encadrement.



Lien hiérarchique —

Lien fonctionnel —

Nos intervenant(e)s :

Afin de satisfaire l'ensemble des besoins de notre clientèle, les critères de sélection de nos intervenants se font sur CV, puis sur entretien individuel. Notre personnel est qualifié et suit régulièrement des formations.

La structure institutionnelle :

La vie de l'association est régie par la réunion annuelle d'une Assemblée Générale. Celle-ci élit le Conseil d'Administration qui se réunit au minimum une fois par semestre. Ce dernier élit le Bureau qui se réunit régulièrement. Toute réunion des organes de l'association donne lieu à une convocation préalable dans un délai d'un mois, qui précise l'ordre du jour. A l'issue de celle-ci, il est établi, si besoin est, un relevé de décisions, voire un procès verbal. Tous ces documents sont consultables au siège social.

Nos partenaires : Conseil Départemental 13, MDPH, CARSAT, CRPCEN, CNMSS, CNAV, CNRACL, IMA, UDAF, SSI, PôleService à la Personne, Pôle Infos Séniors 13, DAC13.

III. NOS SERVICES

Aide aux personnes âgées/dépendantes / en situation de handicap

- Garde de jour/nuit
- Garde malade
- Entretien courant du domicile
- Courses
- Préparation des repas
- Aide à la prise des repas
- Promenade
- Aide aux déplacements intérieurs
- Aide à l'habillage et à la toilette
- Tâches administratives



Aide à domicile

- Entretien courant de l'habitation
- Nettoyage des vitres (hauteur maxi 3 marches d'escalier)
- Entretien du linge / Repassage
- Petits travaux de couture
- Courses
- Préparation des repas
- Vaisselle
- Gros travaux ménagers (sous certaines conditions)
- Informatique : assistance, initiation
- Soins esthétiques

Petit Bricolage, Jardinage....

- Entretien de jardin, balcons (Avec votre matériel pour ne pas concurrencer les entreprises de ce secteur),
- Plantation, arrosage, taille,
- Nettoyage,
- Adaptation du logement,
- Petits travaux électriques, de réparation
- Prendre soin des animaux de compagnie

Garde d'enfant(s)

- Garde (+ ou - 3ans)
- Préparation et prise des repas
- Activités d'éveil
- Suivi des devoirs, soutien scolaire
- Accompagnement à l'école et ou activités de loisirs (aller-retour)
- Baby-sitting
- Garde malade à domicile à l'exclusion de soins

Aide à la mobilité

- Accompagnement véhiculé
- Rendez-vous médicaux
- Accompagnement à un club loisir, spectacle, musée...
- Promenade
- Accompagnement scolaire/ activités loisirs (aller-retour)

Engagements

- Une prise en charge personnalisée et coordonnée
- Un respect des règles déontologiques
- Une démarche Qualité, une rigueur d'intervention

IV. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

Mode Prestataire :

L'utilisateur bénéficie d'une prestation rendue par un salarié de l'association qui lui facture son intervention. Vous n'êtes pas l'employeur de la personne intervenante mais client de l'association.

Mode Mandataire :

Le client donne mandat à l'association pour le recrutement de son aide à domicile et l'accomplissement des formalités administratives liées à cet emploi.

L'association gère pour vous les formalités administratives de votre emploi familial : Bulletin de salaire, aide à l'élaboration du contrat de travail, établissement des demandes d'indemnités journalières de sécurité sociale, attestation pôle emploi, certificat de travail, déclarations trimestrielles auprès des organismes sociaux et gestion des cotisations sociales.

Par ailleurs, en cas d'absence de votre salariée, l'association peut vous proposer son aide pour trouver une remplaçante.

Le client reste l'employeur de la personne.

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Mode Prestataire	Le bénéficiaire n'a pas la responsabilité d'employeur.	Le coût de la prestation est plus élevé.
Mode Mandataire	Le tarif est moins élevé. Certaines exonérations sont uniquement accessibles en mandataire.	Le client a la responsabilité d'employeur. Il doit respecter les obligations légales et conventionnelles.

V. DES PROFESSIONNELS A VOTRE DISPOSITION

AGENT A DOMICILE

Réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives essentiellement auprès des personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de celles-ci.

EMPLOYÉ(E) A DOMICILE

Réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives des personnes qui ne peuvent faire seules les actes ordinaires de la vie courante.

ASSISTANTE DE VIE

Assure une présence auprès de personnes âgées ou handicapées en veillant à leur confort physique et moral et en exécutant les tâches ménagères courantes.

EMPLOYÉ(E) DE MAISON (MANDATAIRE)

L'employé(e) de maison a pour mission d'accomplir des tâches ménagères au domicile du particulier

AUXILIAIRE DE VIE

Effectue un accompagnement social et un soutien auprès des publics fragiles, dans leur vie quotidienne.

Aide à faire et /ou fait à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de faire seule, les actes ordinaires de la vie courante.

AIDE MEDICO PSYCHOLOGIQUE

Accompagne au quotidien des enfants, et des adultes lourdement handicapés ou polyhandicapés.
Intervient également auprès de personnes âgées dépendantes.

GARDE D'ENFANT(S)

Assure, selon les directives des parents, en priorité le travail auprès d'enfants de tous âges.

JARDINAGE / BRICOLAGE

Homme et femme chargés d'exécuter divers petits travaux d'entretien ou de réparation

VI. LA DÉMARCHE QUALITÉ

L'association Emplois Familiaux Services s'est toujours engagée dans la démarche qualité. Dans ce cadre elle a obtenu deux certifications du secteur médico-social : **Afnor** et **Cap'Handéo**.

Pourquoi les certifications Afnor et Cap'Handéo ?

- Pour développer l'activité et maintenir les emplois.
- Pour rassurer les partenaires sociaux, financiers et les clients.
- Pour améliorer la Qualité du service et accroître son image de marque.
- Pour améliorer vos conditions de travail en favorisant la formation.

Une démarche collective, un investissement de chacun

- Une rigueur dans les méthodes de travail : documents correctement remplis - lisibles et remis dans les délais indiqués - pour un gain de temps et d'efficacité.

Augmenter la satisfaction

- Par les remontées de toutes les réclamations.
- En informant le bénéficiaire et l'intervenante(e) du traitement de chaque réclamation.
- Par la mise en place d'un suivi et d'actions en vue d'améliorer le service.
- Par la réalisation d'enquêtes de satisfaction pour évaluer les progrès, le déroulement et le contenu de la prestation de service.

Pour les intervenant(e)s

- Les certifications favorisent le bon déroulement de l'intervention.
- Permettent de cerner vos besoins en formation.
- De devenir un relais de communication entre l'association et l'adhérent.
- Des outils pour mieux s'organiser.
- Nous sommes davantage à votre écoute.

Pour le bénéficiaire

- Permet de mieux cerner les besoins du client et augmenter ainsi sa satisfaction.
- Vous bénéficiez de deux interlocuteurs privilégiés au sein de l'association : votre Responsable de Secteur et la conseillère technique en charge de votre dossier selon votre situation.

Pour Emplois Familiaux Services

- Mieux maîtriser son organisation et traiter moins de dysfonctionnements.
- Développer la confiance du client en l'association et en l'intervenant.

PETIT LEXIQUE

Le Responsable de Secteur et son Adjointe

Interlocuteur privilégié du bénéficiaire, il sera en charge du suivi de votre dossier selon votre situation et aura pour fonction de le protéger face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes.

Norme

Ensemble de règles écrites

Partenaires sociaux

Toute personne ou organisme en relation d'aide et de travail avec l'association.

Prestation

Intervention chez le bénéficiaire.

Qualité

Aptitude à satisfaire les exigences du bénéficiaire. Ces exigences sont à la fois explicites et implicites.

VII. LES AIDES

La réduction d'impôt

Toute personne ayant recours aux services d'une aide à domicile dans sa résidence principale ou secondaire a droit à une réduction d'impôt égale à 50 % des sommes globales engagées dans la limite fixée par la loi de finances.

Ce plafond de dépenses retenues est porté de 12 000€ à 15 000€ (majoré de 1 500€. Le plafond ne peut excéder 15 000€). Dans certaines conditions, les dépenses sont retenues dans la limite de 20 000€ par exemple lorsque l'un des membres du foyer fiscal est titulaire d'une carte d'invalidité d'au moins 80% ou d'une pension d'invalidité de 3^e catégorie ou si vous percevez le complément d'allocation d'éducation spéciale pour l'un de vos enfants à charge.

La réduction est limitée à 500 € et à 2 heures par interventions pour le bricolage, 3 000 € pour l'assistance informatique et 5 000 € pour le jardinage.

Un crédit d'impôt pour les personnes non-imposables qui prend la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu de 50 % des dépenses effectuées pour des services à la personne, si :

- vous êtes célibataire, veuf/veuve ou divorcé(e) : vous exercez une activité professionnelle ou avez été inscrit(e) sur la liste des demandeurs d'emploi durant trois mois au moins au cours de l'année ;
- vous êtes marié(e) ou avez conclu un PACS : vous êtes soumis à une imposition commune Vous exercez tous les deux une activité professionnelle ou avez été inscrits sur la liste des demandeurs d'emploi durant trois mois au moins au cours de l'année.

L'exonération de charges patronales de sécurité sociale (Mode Mandataire)

L'employeur d'une aide à domicile peut être exonéré des charges patronales de Sécurité Sociale s'il remplit l'une des conditions suivantes :

- Être âgé de 70 ans au moins.
- Être parent d'un enfant handicapé ouvrant droit au complément d'Allocation d'Éducation d'Enfant Handicapé (AEEH).
- Être bénéficiaire de Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ou de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).
- Être titulaire d'un avantage vieillesse, d'une pension d'invalidité ou d'une rente accident du travail avec majoration pour tierce personne.

Les charges concernant l'IRCEM et l'ASSEDIC restent dues par l'employeur.

Le Chèque Emploi Service Universel (C.E.S.U)

Délivré sous la forme de chèques CESU pré financés, il peut être utilisé sur le mode Mandataire et le mode Prestataire.

Avantages : Possibilité de compléter le montant par tout autre moyen de paiement.

LES AIDES (suite)

L'Allocation Personnalisée à l'Autonomie : APA

Si vous êtes retraité, en situation de perte d'autonomie, vous pouvez bénéficier de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) quel que soit votre niveau de revenu et votre lieu de résidence (à domicile ou en établissement spécialisé).

Après dépôt du dossier auprès du Conseil Départemental de votre résidence, une équipe médico-sociale détermine votre degré de perte d'autonomie (catégorie de la grille AGGIR) et définit un plan d'aide personnalisé. Ce plan fixe la nature des aides nécessaires et le taux de votre participation financière en regard de vos ressources.

Pour la réalisation de la prestation d'aide à domicile, vous avez la possibilité de faire appel à une structure conventionnée par le Conseil Départemental ou d'embaucher directement un salarié.

La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

La Prestation de Compensation du Handicap (PCH) est une aide personnalisée destinée à financer la perte d'autonomie des personnes en situation de handicap. Cette prestation couvre les aides humaines, matérielles (aménagement du logement et du véhicule) et animalières. Il est possible de bénéficier de la PCH à domicile ou en établissement et de la cumuler avec l'AEEH (Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé).

Si elle est attribuée, la PCH est versée tous les mois par le Conseil Départemental en chèque CESU.

La prise en charge par les caisses de retraite

Les caisses de retraite peuvent prendre en charge une partie des frais occasionnés par l'emploi d'une aide à domicile. Le montant de la participation financière du retraité est généralement calculé en tenant compte d'un barème de ressource.

La C.A.R.S.A.T Sud-Est

La CARSAT Sud-Est alloue des prestations d'aide à domicile pour les personnes retraitées du régime général avec une participation financière selon les revenus.

Des aides financières sont aussi possibles en ce qui concerne : la télé-assistance, le portage de repas, l'accompagnement véhiculé, les gros travaux et le maintien du lien social (adhésion à un club...)



LES AIDES (suite)

La Sortie d'Hospitalisation

Une aide au retour à domicile après hospitalisation (d'au moins 24 heures) attribuée par la CARSAT peut être attribuée pour une durée de 3 mois maximum. Cette demande doit être établie par l'assistante sociale de l'établissement avant votre sortie.

Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE)

La Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE) comprend plusieurs aides destinées aux parents d'un enfant venant de naître. Elles permettent de faire face aux dépenses ou de compenser une perte de revenus professionnels.

Les renseignements sont disponibles sur le site :

- De la CAF : <https://www.caf.fr/>
- Et du gouvernement : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/N127.xhtml>



L'assistance par les mutuelles

Dans le cadre de leur mission d'assistance, certaines caisses mutuelles accordent à leurs bénéficiaires une garantie de service d'aide à domicile. Celles-ci sollicitent les services d'organismes prestataires pour la mise en œuvre d'interventions d'aides ménagères, de garde d'enfants ...

Chèque Sortir Plus

A partir de 80 ans vous pouvez bénéficier de 3 chèquiers CESA d'une valeur de 150€ chacun par an, délivrés par les caisses de retraite complémentaire AGIRC-ARRCO.

Simplicité

Emplois Familiaux Services, vous propose deux documents gratuits qui se composent de :

- Un devis estimatif qui tient compte du mode d'intervention retenu (mandataire ou prestataire), des horaires, de la tarification établie lors de l'enregistrement de votre demande par téléphone ou à votre domicile.
- Un contrat : réalisé suivant la réglementation en vigueur.

Flexibilité

La remise du devis contrat ne vous engage pas vis-à-vis de l'association.

Vous pouvez changer votre type de prestation : mandataire et prestataire et demander un autre devis contrat, notre personnel reste à votre disposition pour vous aider au mieux dans les démarches.

Liberté

Pour pouvoir démarrer la recherche et la sélection de votre intervenant(e), le devis doit être signé entre le Représentant de l'Association et vous.

Vous pouvez nous le transmettre par courrier, sur place au siège de l'association ou à votre domicile si vous êtes dans l'impossibilité de vous déplacer.

Clauses de résiliation

Le Client/Employeur peut résilier le contrat :

- La fin du contrat de travail entre votre employé(e) et vous, sans demande d'une nouvelle présentation d'employé(e), met fin au présent contrat. Sans pénalité financière en cas de force majeure (entrée en structure d'hébergement, hospitalisation, décès, perte d'emploi, déménagement) mais le Client/Employeur devra néanmoins respecter les délais minimum correspondant aux délais de licenciements conventionnels.
- Par dénonciation deux mois avant la date anniversaire du présent contrat.
- L'association se réserve la possibilité de résilier le contrat en cas de non-respect de la déontologie (ci-jointe), de la réglementation en vigueur, de maltraitance, des conditions d'intervention définies dans la fiche de mission ou en cas de non-paiement des prestations.
- Le Client/Employeur peut résilier le contrat en cas de manquement grave de l'association, c'est à dire tout défaut grave dans l'exécution de ses obligations relatives à la gestion des déclarations et paiements à l'URSSAF.

LA DEMANDE DE RÉILIATION SERA EFFECTUÉE PAR LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION.

Droit à la rétractation

- Vous êtes libre de choisir, de décider et de renoncer à la prestation.
- Vous avez, suite à la signature du contrat, la possibilité de le résilier 14 jours suivant sa signature.

Il vous suffit pour cela de :

- Compléter et signer le bordereau de rétractation (annexé systématiquement au contrat).
- Envoyer ce formulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.
- L'expédier au plus tard le 14^{ème} jour suivant la signature ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié, le premier jour ouvrable suivant.

CONFORMÉMENT À SES ENGAGEMENTS, À SES PRINCIPES ÉTHIQUES ET DÉONTOLOGIQUES, AINSI QU'À LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR, EMPLOIS FAMILIAUX SERVICES, ASSURE UN SERVICE DE QUALITÉ SUR TOUTES LES PHASES DE LA PRESTATION.

Une prise en charge personnalisée

Un projet individualisé, des emplois du temps établis par le bénéficiaire.

Vous êtes partie prenante dans la mise en place du projet d'intervention et du planning.

Vous pouvez sur demande, bénéficier d'une évaluation de vos besoins à domicile réalisée par votre Responsable de Secteur ou son Adjointe.

Afin d'apporter une réponse adaptée à votre situation et de repérer les risques de perte d'autonomie ou de son aggravation et dans le but de favoriser la prévention, une fiche de repérage sera utilisée par le responsable de Secteur ou son adjointe lors des réunions mensuelles avec vos intervenants habituels.

Une Evaluation systématique de la satisfaction

Emplois Familiaux Services s'engage à fournir des prestations conformes à vos besoins et à vos attentes.

Nous sommes à l'écoute de vos besoins et réalisons en ce sens des contrôles et enquêtes de satisfaction sur l'ensemble de notre prestation de service.

Ces contrôles s'effectuent par :

- UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION SOUS HUIT JOURS suivant la signature du contrat vous est remise.
Elle a pour objectif de mesurer votre satisfaction sur :
 - L'accueil (amabilité, écoute, compréhension...)
 - L'analyse et l'évaluation de vos besoins.
 - La communication des informations concernant nos services, nos tarifs, nos modes de prise en charge.
- UNE ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION ou en fin de prestation qui a pour objectif de mesurer votre satisfaction sur :
 - La prestation en général
 - Le ou les intervenants (travail, discrétion...)
 - La continuité du service en cas d'absences, de maladie et lors des vacances.
 - Vos relations avec l'association (fréquence des contacts, prise en compte et évolution de vos besoins).
- UN CONTRÔLE QUALITÉ au minimum une fois par an, en milieu de prestation.
Ce contrôle qualité mesure votre satisfaction sur la qualité du travail effectué chez vous, vos relations avec l'association et l'intervenant.
Il nous permet :
 - D'améliorer, en cas de problème ou d'insatisfaction votre prestation.
 - De prendre en compte l'évolution de besoins (allègement des horaires ou augmentation, changement de type de prestation).
- UN SYSTÈME DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PERFORMANT
Toutes vos réclamations, qu'elles soient écrites, orales ou issues d'un contrôle qualité, sont enregistrées, prises en compte et traitées efficacement dans des délais extrêmement brefs, qui vous sont communiqués oralement ou par écrit si la réclamation ne peut être traitée immédiatement (sous quinze jours).

Règles relatives à la protection juridique

Nous nous engageons à respecter les textes relatifs à la protection juridique des usagers et de leurs familles ainsi que les engagements normatifs relatifs à la qualité :

- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale, complétée par la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 29 décembre 2015 (SAV)
- Loi n°2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- Loi Borloo II.
- Les Norme NF X50-056 des services aux personnes & Cap'Handéo
- La convention collective des salariés du particulier employeur.
- La convention collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile (BAD).
- L'accord de branche Aide à domicile relatif aux emplois et aux rémunérations du 29 mars 2002.
- Droit du travail.
- Accord relatif à la réduction et à l'aménagement du temps de travail du 6 juillet 2000 et ses avenants.
- Accords d'entreprise applicables dans l'association.

Dommages :

En mode prestataire, en tant qu'employeur, Emplois Familiaux Services est responsable des dommages que l'intervenant pourrait causer dans le cadre de son travail.

Nous avons, à cet effet, souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile auprès de notre assureur la MATMUT – Inter Mutuelles Entreprises dont le siège social se situe « 66, rue de Sotteville - 76 030 Rouen Cedex 1 ».

Litiges : «recours à une personne qualifiée»

Conformément à Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département et le président du Conseil Départemental.

La liste des personnes qualifiées et les numéros d'appel d'accueil téléphoniques sont mentionnés dans l'annexe n°2 de ce livret d'accueil.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État.

Le recours à la personne qualifiée est gratuit pour l'utilisateur et cette activité est entièrement bénévole.

Secret professionnel et transparence des informations collectées :

Les données concernant la personne et leur traitement font l'objet d'un traitement informatisé.

Elles sont donc soumises aux dispositions de la loi " Informatique et Libertés " du 6 janvier 1978 qui protège les droits et libertés individuelles, renforcées par les dispositions de la loi dite RGPD du 25 mai 2018

Conformément à l'article 27, les personnes auprès desquelles sont recueillies des informations nominatives sont informées que :

- Les destinataires des informations collectées sont exclusivement les administrations et organismes habilités à connaître des dossiers d'aide à domicile.
- Les données médicales sont protégées par le secret médical, les autres sont protégées par le secret professionnel auxquels sont tenus l'ensemble des personnels de l'association.
- En tout état de cause, les personnes concernées ont un droit d'accès et de rectification des informations nominatives stockées ou traitées informatiquement.



Documents réglementaires

Nous vous fournissons, en annexe du livret d'accueil, les documents réglementaires suivants :

- La Charte des droits et liberté de la personne accueillie.
- La liste des numéros d'urgences.
- Les tarifs de l'association

Droits et libertés de la personne accueillie

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et conformément aux principes éthiques et déontologiques de notre association nous vous informons de vos droits fondamentaux aux travers de la « Charte des droits et liberté de la personne accueillie » communiquée en annexe n°1.

Droits et libertés individuels

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne.

Lui sont assurés :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.
- Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé.
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé. A défaut, le consentement de son représentant légal doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer.
- La confidentialité des informations la concernant.
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition. Conformément à loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 vous pouvez faire appel à une personne qualifiée pour vous aider à faire valoir vos droits. Vous pouvez contacter l'association Santé Info Droits : 01.53.62.40.30. Vous pouvez également adresser un mail au Conseil départemental à l'adresse suivante : dphpba.esm@departement13.fr ou encore auprès de l'Agence Régionale de Santé l'ars : ars-paca-dd13-personnes-qualifiées@ars.sante.fr ou encore auprès des services de la préfecture du département : ddets-integration@bouches-du-rhone.gouv.fr
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne. Les modalités de mise en œuvre du droit à communication sont fixées par voie réglementaire.

Règlement De Fonctionnement



Association d'aide et maintien à domicile – Loi 1901



Services aux personnes à domicile - NF 311

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056 et aux règles de certification NF311.
Elle garantit que le respect de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification

11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex – France



I. PRINCIPES GÉNÉRAUX

En vertu de l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret N°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement de fonctionnement a pour objectifs de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autres part, les modalités de fonctionnement du service.

Dans ce cadre, il rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.

Ces dispositions qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge seront mises en œuvre dans le respect des termes de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et de ses annexes.

Dispositions réglementaires

Les services proposés par notre association sont mis en place dans le respect des règles applicables à notre profession.

Ces règles s'appuient essentiellement sur les textes réglementaires suivant :

- La Constitution du 27 octobre 1946 et du 4 octobre 1958 qui définissent les principes politiques, économiques et sociaux, fondant les droits de l'homme et du citoyen.
- La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et à la convention internationale des droits de l'enfant.
- La charte sociale européenne (article 15).
- Le traité d'Amsterdam.
- Les règles pour l'égalisation des chances des handicapés (Nations Unies 1994).
- La convention internationale des droits de l'enfant.
- La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et ses décrets d'application.
- La loi du 29 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement.
- La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- Pour renforcer les droits des personnes en situation de handicap, l'Union européenne a ratifié le 5 janvier 2011 la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CNUDPH).

Déontologie

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

- Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation de service.
- Une intervention individualisée selon une approche globale de la personne et un principe d'ajustement continue de la prestation aux besoins et attentes de la personne.
- Une relation triangulaire qui protège le client et l'intervenant(e).
- Ces principes sont repris et détaillés dans la charte de déontologie, communiquée à chaque client et intervenant(e) et signée par eux.



Éthique

Soucieuse du bien-être de ses membres usagers, l'association Emplois Familiaux Services a décidé d'adopter un certain nombre de règles éthiques et déontologiques, destinées prioritairement à ses membres les plus fragiles : les enfants et les personnes âgées, personnes en situation de handicap.

Ces règles sont régies d'une part au moyen de la charte des droits et des devoirs des personnes âgées établie par l'Union Départementale des Associations Familiales, d'autre part au moyen de la Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante établie par la Fondation Nationale de Gériatrie et enfin, par la déclaration des droits de l'enfant établie par l'assemblée générale des Nations Unies.

Ces règles sont inscrites et expliquées dans un code de déontologie disponible sur demande au siège de notre association.

Champ et limites de l'intervention

Notre équipe est à votre disposition pour toutes les missions qui lui seront confiées.

Il lui est interdit de réaliser des prestations hors champ de ses compétences et ou non prévues dans le contrat et la fiche de mission.

En ce sens, le bénéficiaire se doit de respecter les modalités de prise en charge inscrites dans son devis, contrat et mentionnées dans la fiche de mission.

En retour, l'intervenant(e) s'engage lui aussi à en respecter les clauses.

Relation avec le personnel

- Les intervenants ne doivent pas participer à des jeux de hasard (argent) avec la personne aidée.
- Ils ne doivent demander ou recevoir aucune somme d'argent, pourboire ou objet de quelque valeur que ce soit de la personne aidée.
- Ils ne sont pas habilités à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent ou autre.
- En dehors des appels gratuits téléphoniques « Domiphone » permettant à le pointage des heures, ils ne peuvent utiliser le téléphone sauf en cas d'urgence ou à la demande de la personne.
- L'usage du tabac est interdit sur le lieu de travail.
- De même, il leur est interdit (sauf dérogation) d'aller travailler accompagné de leurs enfants, partenaire ou d'un quelconque animal.
- L'introduction ou la consommation d'alcool et drogue est interdite.
- Il leur est interdit d'utiliser leur véhicule ou celui du bénéficiaire pour les déplacements à

Modalités de reprise en cas d'interruption

Il est remis à chaque intervenant(e), une fiche de demande de congés. Sur cette fiche, le client mandataire doit mentionner sa demande ou non d'avoir un remplacement. Dans le cas où celui-ci ne le souhaite pas, l'intervention s'interrompra le temps des congés de son intervenant(e).

Dans le cas contraire : demande de remplacement, l'association s'engage à mettre tout en œuvre, en fonction des disponibilités des différents intervenants(e)s et du planning, pour trouver un remplaçant dans les meilleurs délais.

Une modification de la plage horaire pourra cependant être proposée au bénéficiaire, notamment dans les cas justifiés d'urgence.

Pendant les congés des intervenants en prestataire, l'association s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer la continuité du service, sous réserve de la disponibilité du personnel.

Lors des remplacements, l'association se réserve le droit de modifier les horaires lorsque cela ne nuit pas à la qualité de la prestation.

En cas de déménagement, l'association assure la continuité du service sous réserve que le lieu de résidence se trouve dans ses zones d'interventions.

II. SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

Déclarer immédiatement à l'association tout incident ayant pour conséquence la non-réalisation de la prestation.

Hygiène, sécurité et confort

La personne aidée doit mettre à disposition, à son domicile, le matériel nécessaire à la réalisation de la prestation.

L'employeur est responsable de l'hygiène et de la sécurité de ses salariés et doit notamment :

- Veiller à l'installation, l'entretien et la vérification des équipements de travail, des installations électriques et à l'ambiance de travail (aération, éclairage, bruit...)
- Assure l'information sur les risques liés au poste et sur l'utilisation en sécurité de ses équipements.
- Dans le cas d'une personne dépendante, les responsables de secteur procèdent eux-mêmes à cette évaluation des risques et assurent la communication des informations à l'intervenant(e). Cette évaluation est réalisée lors de l'évaluation à domicile de vos besoins.

De plus, le service, pour assurer la sécurité de l'utilisateur et celle du personnel pourra exiger ou demander l'achat de matériel ou la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses, les mutuelles ou d'autres organismes) tels que :

- Barre de maintien
- Tapis antidérapant
- Banc de baignoire
- Cadre de marche
- Chaise pot
- Lève malade

Animaux domestiques

Il est préférable de tenir éloigné ou attaché votre animal de compagnie lors des interventions à domicile si son comportement présente des risques pour l'intervenant(e).

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

Personne de confiance

Il est nécessaire que vous désigniez une ou plusieurs personnes de confiance, choisies parmi les membres de votre famille (en cas d'éloignement de celle-ci, vous choisirez une relation très proche).

La personne de confiance servira de lien privilégié avec la structure, elle sera contactée lorsque vous serez incapable de réaliser vous-même une démarche ou lorsque vous souhaiterez l'avis d'un tiers pour toute décision vous concernant. Elle peut être contactée dans les cas d'urgence précédemment cités.

La mission de cette ou ces personnes est de garantir le respect de vos souhaits.

En aucun cas il/elle ne se substitue au curateur ou au tuteur éventuellement désigné pour une sauvegarde de justice.

Maltraitance et violence

Toute violence commise par/ou à l'égard des usagers sera considérée comme un fait grave et sera automatiquement sanctionné.

Ces sanctions sont celles prévues par le code pénal.

En accord avec ses principes éthiques et déontologiques précédemment cités, Emplois Familiaux Services est vigilante et signale toute forme de violence :

- Médecin traitant
- Alma 13
- SFGG : Société Française de Gériatrie et Gérontologie:3977
- Qualisocial : plateforme nationale d'écoute contre les maltraitance : 3133
- Assistante sociale
- Conseil Départemental des Bouches du Rhône
- Samu

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

Les numéros d'urgences vous sont communiqués en annexe du livret d'accueil.

Protocole d'urgence

En cas de porte close par exemple et en l'absence de réponse de la part du bénéficiaire ou des personnes de confiance, l'association a la possibilité de faire intervenir les pompiers ou un serrurier.

Cette mesure exceptionnelle n'est mise en œuvre qu'en dernier recours et si la « situation » de la personne le nécessite (fragile, isolée, dépendante...)

1. Appel de l'intervenant(e) à l'association pour signaler l'absence ou la non-réponse du bénéficiaire.
2. Appel (avec insistance) par les responsables de secteur au domicile.
3. Appel des personnes à contacter en cas d'urgence : personne de confiance, médecin traitant (ces numéros sont demandés systématiquement lors l'évaluation de vos besoins à domicile et inscrits sur votre fiche de mission).
4. Si le responsable de secteur établit un contact avec une personne, celle-ci décidera de prendre ou pas les mesures nécessaires : pompiers, serrurier, police.
5. Si le responsable de secteur ne parvient pas à établir un contact et si la situation apparaît potentiellement dangereuse et inquiétante (risque de chute, danger physique et aide d'urgence), les responsables de secteur, avec l'accord du chef de service peuvent faire appel aux pompiers, à un serrurier ou à une aide extérieure.

III. GESTION DOCUMENTAIRE

Approbation et validation

Le présent règlement a fait l'objet d'une consultation des instances représentatives du personnel.

Il a été arrêté par le conseil d'administration, le bureau, l'assemblée générale et le président.

Mises à jour

Le présent règlement est établi pour une période maximale de 5 ans.

Le règlement de fonctionnement est revu annuellement, à l'occasion de l'évaluation annuelle du système qualité.

Il peut être modifié à la demande de la direction.

En cas de modification de son contenu (actualisation, modification) un nouveau règlement est établi. Toutefois, nous n'assurons pas le suivi externe des diffusions.

Diffusion

Le présent règlement est remis aux personnes prises en charge par le service et aux personnes exerçant à titre de salarié.

Il est annexé au livret d'accueil.

Le règlement de fonctionnement est disponible dans les locaux de l'association.

IV. DÉONTOLOGIE



Les services proposés par notre association sont mis en place dans le respect des règles applicables ⁽¹⁾ à notre profession.

Notre déontologie affirme que le client quelle que soit sa situation, son état de santé physique ou psychologique, son niveau d'intégration sociale se verra proposer une prestation sans discrimination.

L'association érige en principes

- 1) Un droit pour le client à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prestation proposée et sur l'organisation de l'association.
- 2) Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation du service et qui se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client :
 - Le respect de la personne
 - Le respect de ses biens
 - Le respect de son espace de vie privée, de son intimité
 - Le respect de sa culture et de son choix de vie
 - Le respect de la confidentialité des informations le concernant dans le cadre des lois existantes.
- 3) Une approche globale de la personne en utilisant la méthodologie professionnelle adaptée au bénéficiaire.
- 4) Un ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes du bénéficiaire.
- 5) L'élaboration d'une offre limitée aux besoins du bénéficiaire et non abusive

¹En particulier la Constitution 27 octobre 1946 et du 4 octobre 1958 qui définit les principes politiques, économiques et sociaux, fondant les droits de l'homme et du citoyen ;

- * charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et à la convention internationale des droits de l'enfant
- * charte sociale européenne (article 15) ;
- * traité d'Amsterdam ;
- * règles pour l'égalisation des chances des handicapés (Nations Unies 1994) ;
- * convention internationale des droits de l'enfant,
- * loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et ses décrets d'application



DÉONTOLOGIE (suite)

6) Une intervention «individualisée» afin d'offrir en permanence un service adapté à la demande du client en évaluant les besoins exprimés voire latents et en proposant un ajustement continu de la prestation.

L'association mettra en place, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités et d'autres professionnels, par la mise en place notamment d'un cahier de liaison.

7) L'association sera attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes.

Elle veillera à la prévention de ces situations et réalisera un signalement, lorsque nécessaire, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

8) Une relation triangulaire, basée sur le respect des règles professionnelles et déontologiques, qui assure une fonction de protection :

- Du client, par l'intermédiaire d'un Responsable de secteur, face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes
- De l'intervenant salarié de l'association, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle ; à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter une relation excessivement centrée sur l'affectivité.

9) Un accès pour le bénéficiaire à l'information le concernant, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation.



ANNEXE N°1 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1er : Principe de non discrimination

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

Article 2 : Droits et libertés individuelles

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 de 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 demandé 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.

ANNEXE N°1 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS

DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

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 capacité, 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.

ANNEXE N°1 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

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

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

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

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

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

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

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

ANNEXES JOINTES A LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

L'article 2 du présent arrêté stipule que les dispositions des articles L.116-1, L.116-2, L.116-3 (cf. droit des usagers) et L.313-24 du Code de l'action sociale sont jointes en annexe, la charte délivrée à chaque personne bénéficiaire de prestations ou de services est affichée dans l'établissement ou le service.

ARTICLE L116-1 :

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

ARTICLE L116-2 :

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

ARTICLE L311-3 : Droits des usagers

L'article 7 de la loi n° 2002-02 du 2 janvier 2002 précise que l'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

ANNEXE N°1 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS

DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

L'exercice des droits et libertés individuelles est garanti à toutes les personnes prise en charge par Emplois Familiaux Services.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- 1** Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.
- 2** Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et majeur protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé.
- 3** Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.
- 4** La confidentialité des informations la concernant.
- 5** L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.
- 6** Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition.
- 7** La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

ARTICLE L313-24 :

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire. En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.

L'article 3 du présent arrêté stipule que « Lorsque la catégorie de prise en charge, d'accompagnement ou lorsque la situation de la personne le justifie, sont annexées les dispositions des articles L1110-1 à L.1110-5 et L.1111-2 à L.1111-7 du code de la santé publique en tant qu'elle concernent les droits des personnes bénéficiaires de soins.

ANNEXE N°2 : LES TARIFS (au 1^{er} juin 2026)

Les tarifs de l'association sont **non soumis à la TVA** et le **devis estimatif est gratuit**.

Adhésion annuelle : 50€

Adhésion inférieure ou égale à 6 mois, ou renouvellement : 35 €

L'adhésion n'est pas due en cas de prise en charge.

TARIFS MANDATAIRE :

Le tarif dit « exonéré » est réservé aux personnes de plus de 70 ans ou invalide.

Pour les accompagnements extérieurs il faut rajouter l'assurance et l'indemnité kilométrique calculée sur la base fiscale (0.548€/km pour une 5CV).

Coût mandat : 3€ par heure.

Le salaire horaire doit être librement négocié entre le salarié et l'employeur dans le respect de la réglementation en vigueur.

A titre indicatif, voici quelques exemples de coût sur la base du SMIC horaire :

	Exemple de coût*	Dont coût mandat
Tarif horaire sans prise en charge d'un organisme	21.05 €	3.00 €
Tarif horaire « exonéré »	18.91 €	2.90 €

*Calcul effectué sur la base du salaire niveau I : 12,31 /h.

Le salaire peut être librement négocié dans le respect du minimum légal.

Une majoration de 25% lors des dimanches et soirées à partir de 22h est applicable.

Un devis gratuit pour toute demande d'un montant supérieur à 100€ ou sur simple demande vous sera remis.

ANNEXE N°2 : LES TARIFS (au 1^{er} juin 2026)

TARIFS PRESTATAIRE :

Pour les accompagnements extérieurs il faut rajouter l'indemnité kilométrique calculée sur la base définie dans l'accord de branche 1 €/km.

Tarif horaire sans prise en charge (2)	25.40 €
Tarif horaire APA (1)	25€
Tarif horaire APA majoré week-end et jours fériés (1)	29.73€
Tarif horaire CARSAT, RSI, CNRACL...	27,10€
Tarif horaire CARSAT, RSI, CNRACL... majoré week-end et jours fériés (1)	30.40 €
Tarif horaire sortie véhiculée	25.40 € + 1 €/km
Tarif horaire PCH	25€
Tarif horaire sortie véhiculée PCH	25 € + 1 €/km
Tarif horaire PCH pour week-end et jours fériés	29.73 €

(1) Il s'agit d'un tarif maximal – hors prise en charge – qui peut être diminué de la prise en charge APA , CARSAT, RSI, CNRACL... calculé par les travailleurs sociaux en fonction des revenus et de votre état de santé.

(2) Les tarifs sont à majorer de 45% lors des dimanches et jours fériés hors 1^{er} mai (100%).

Informatique :

Assistance, formation à l'utilisation courante du matériel, des logiciels ou internet. Maintenance des logiciels non professionnels	37 € par heure
Livraison, installation et mise en service de vos matériels et logiciels	45 € par heure
Ré-installation complète du système d'exploitation	140 €

Jardinage, Bricolage :

Tarif horaire	35.00 €
---------------	----------------

Les prestations sont de deux heures consécutives minimum (sauf prise en charge)

Emplois Familiaux Services s'engage à ne faire aucune offre abusive, l'ensemble de ses tarifs et types de prestations sont conformes aux conventions collectives du secteur d'activité.

Un devis gratuit pour toute demande d'un montant supérieur à 100€ ou sur simple demande vous sera remis.

ANNEXE N°3 : RECOURS EN CAS DE LITIGE OU DE DIFFICULTE

1 Personnes qualifiées (secteur social et médico-social)

Conformément à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, toute personne prise en charge par notre association peut faire appel à une **personne qualifiée** pour l'aider à faire valoir ses droits. Ces personnes sont désignées par le représentant de l'État dans le département et le président du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône.

Coordonnées utiles : Santé Info Droits : 01 53 62 40 30

Conseil départemental des Bouches-du-Rhône : dphpba.esm@departement13.fr

ARS PACA : ars-paca-dd13-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

DDETS 13 : ddets-integration@bouches-du-rhone.gouv.fr

*Le recours à une personne qualifiée est **gratuit** et **bénévole**.*

2 Médiateur de la consommation

En cas de litige non résolu avec notre association (ex. : facturation, qualité de service), vous pouvez saisir gratuitement le **médiateur de la consommation** dont nous relevons. Ce dispositif permet de trouver une solution amiable sans passer par un tribunal.

Coordonnées du médiateur compétent : **CNPM Médiation Consommation**

Adresse : 27 Avenue de la Libération, 42400 SAINT-CHAMOND

Téléphone : 09 83 24 74 88

Site internet : www.cnpm-mediation.org

Email : contact@cnpm-mediation.org

Comment saisir le médiateur ?

- 1 Adressez-nous d'abord une réclamation écrite pour tenter de régler le litige.
- 2 Si aucune solution n'est trouvée sous 15 jours, vous pouvez saisir le médiateur en ligne ou par courrier postal, dans un délai d'un an à compter de votre réclamation initiale.

La médiation est **gratuite** pour le consommateur.

ANNEXE N°4 : PERSONNES A CONTACTER ET **NUMEROS UTILES EN CAS D'URGENCE**

- Police secours : 17
- Pompiers : 18 ou 112
- SAMU : 15 ou 112
- Samu Social : 115
- Centre anti-poison : 04.91.75.25.25
- Astreinte EFS : 06 88 11 05 13
- Urgence Personnes sourdes ou malentendantes : 114
- Alma 13 (maltraitance personnes âgées et adultes handicapés) : 39.77
- Qualisocial : (maltraitance personnes âgées et adultes en situation de handicap : 3133
- S.O.S médecin : 36.24
- S.O.S dentiste : 0.892.566.766
- S.O.S infarctus : 04.91.49.91.91
- Urgence vétérinaires : 04.91.13.44.44
- Allo, service public : 39.39
- Objets trouvés : 04.91.14.68.97
- Info APA 13 : 0800 732 346
- Allo Mairie : 0.810.813.813
- CCAS : 04 91 90 85 85
- Ecoute, soutien aux aidants – 01.84.72.94.72
- Handéo : 01 43 12 19 29
- Pôle Ressource Local : 04 86 68 47 45
- Sécurité gaz : 0.810.433.013
- Sécurité électricité : 0.810.501.900
- Sécurité eau : 0.810.400.500
- Opposition vol ou perte carte bleue : 0.892.705.705



04 91 49 66 98

N° D'URGENCE SUR VOTRE PORTABLE : 112