

# Livret d'accueil

**Siège social : 10 rue du grand Launay**

**49000 ANGERS ☎ 02.41.87.53.68**

**Fax 02.41.25.28.83**

**Antenne Saumur : 149 Bd Henri Dunant**

**49400 SAUMUR ☎ 02.41.67.14.39**

Site internet : [www.adomicile49.fr](http://www.adomicile49.fr)

Mail : [contact@adomicile49.fr](mailto:contact@adomicile49.fr)

## PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

Adomicile49 est une association à but non lucratif, régie par la loi 1901. Forte d'une expérience de plus de 60 ans, Adomicile49 s'efforce d'apporter des réponses adaptées à l'évolution des besoins des familles et des personnes.

Pour permettre l'accès au plus grand nombre, Adomicile49 a signé des conventions avec l'ensemble des organismes de Sécurité Sociale, la Caisse d'Allocations Familiales, la Mutualité Sociale Agricole, le Conseil Départemental, les mutuelles et d'autres caisses autonomes.

Aujourd'hui Adomicile49 emploie plus de 60 professionnels qualifiés pour seconder et soutenir dans leur vie quotidienne les bénéficiaires, confrontés ou non à des événements ou des difficultés passagères comme la **grossesse**, la **naissance**, la **maladie**, l'**hospitalisation**, le **décès**. Nous apportons également un soutien à la **parentalité**, à l'**insertion professionnelle** et auprès d'adultes et d'enfants en situation de **handicap**.

### Fonctionnement d'Adomicile49

L'association Adomicile49 est dirigée par un CONSEIL D'ADMINISTRATION (CA) constitué de membres bénévoles élus, sous la présidence de Monsieur Paul HEULIN. Le CA est ouvert à toute personne intéressée, il suffit de nous faire part de votre intérêt pour y participer.

Les bénéficiaires peuvent aussi participer au COMITE DES FAMILLES pour donner leur avis sur le fonctionnement et la qualité du service.

Adomicile49 adhère à la fédération nationale ADESSADOMICILE.

### Agrément qualité

Adomicile49 est agréée par l'**Unité Territoriale du Maine et Loire du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi** (arrêté SAP534888714) pour effectuer des activités prestataires de service à la personne.

Notre agrément permet de bénéficier des avantages fiscaux prévus par la loi.

### Territoire d'intervention

Adomicile49 est agréée pour intervenir sur tout le département du Maine et Loire. Elle étudie et s'efforce de répondre à toutes les demandes.

## PRESENTATION DU SERVICE

### ACCUEIL

Adomicile49 peut vous recevoir sur l'un de ses 2 sites :

**A Angers (Siège Social) :** 10 rue du grand Launay Angers ☎ **02.41.87.53.68**

Mail : [rs.angers@adomicile49.fr](mailto:rs.angers@adomicile49.fr)

**A Saumur :** 149 Bd Henri Dunant Saumur ☎ **02.41.67.14.39**

Mail : [rs.sauumur@adomicile49.fr](mailto:rs.sauumur@adomicile49.fr)

**L'équipe administrative est à votre écoute du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 13h30 à 17h30.**

En dehors de ces horaires, un répondeur téléphonique enregistre vos messages et nous vous rappelons.

## PRESENTATION DES PROFESSIONNELS

### LES INTERVENANTS A DOMICILE

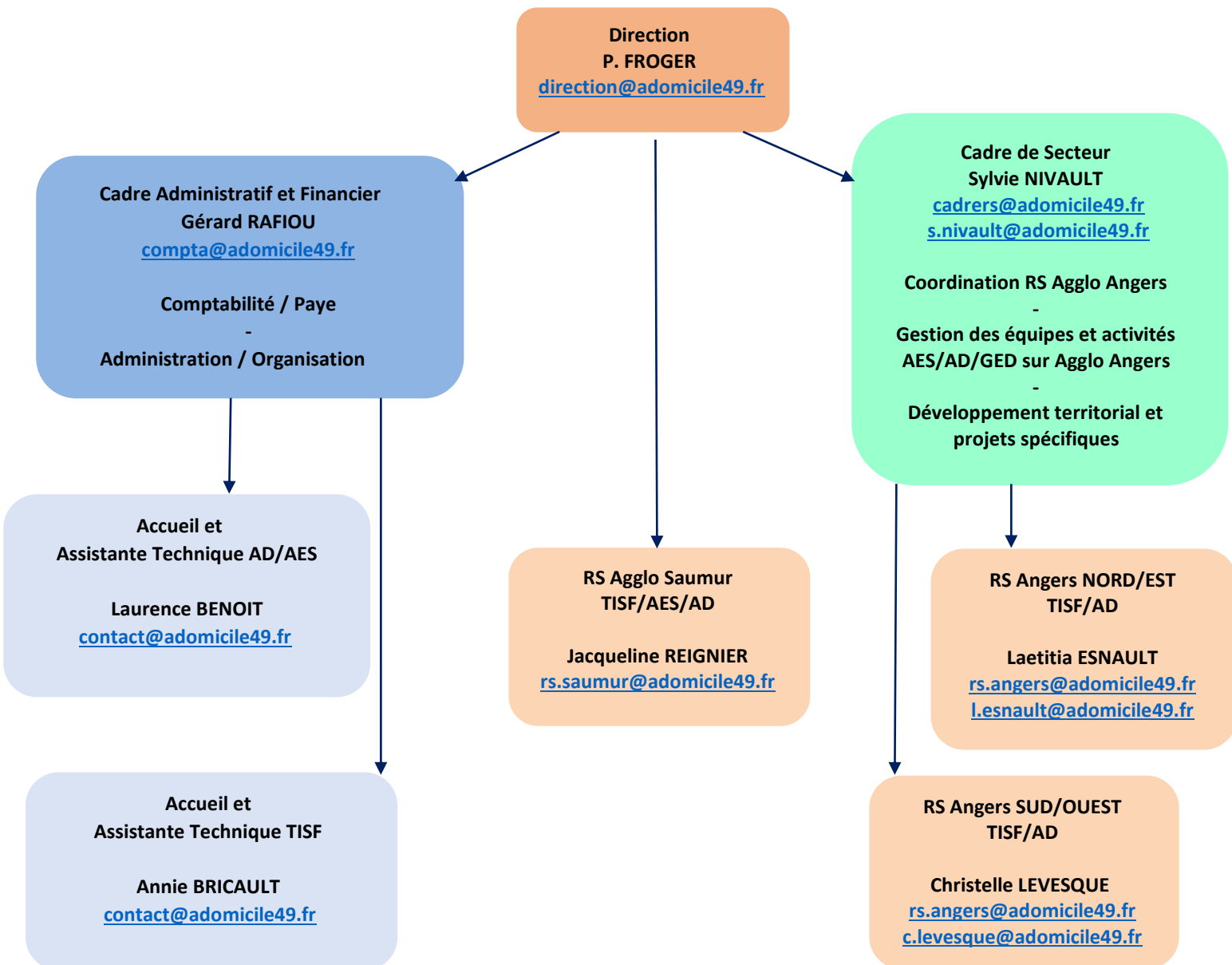
Tous les intervenants sont des professionnels qualifiés pour seconder les bénéficiaires dans les tâches de vie quotidienne ou auprès des enfants.

**La T.I.S.F.** (Technicienne en Intervention Sociale et Familiale) apporte un soutien dans les actes de la vie quotidienne (entretien courant du logement, du linge, préparation des repas...) et l'éducation des enfants (soins du nourrisson et conseils à la sortie de maternité, activités d'éveil du jeune enfant, aide aux devoirs, activités ludiques, soutien à la parentalité, accompagnement à des R.V. médicaux...). Elle favorise l'insertion des personnes et le maintien dans leur environnement.

**L'aide-ménagère** soutient dans les actes de la vie quotidienne (entretien courant du logement, du linge, préparation des repas...) et sur les aspects administratifs. Elle peut assurer ces missions dans le cadre de l'emploi familial, hors prise en charge financeur.

**L'A.E.S.** (Accompagnant Educatif et Social) apporte une aide humaine (toilette, mobilité, alimentation), assure la garde d'enfant en situation de handicap et soutient dans les actes de vie quotidienne (entretien courant du logement, du linge, préparation des repas...). Elle (il) assure la garde d'enfant en situation de handicap et favorise son développement.

## Organigramme du service ADOMICILE49



## TRAITEMENT D'UNE DEMANDE

La responsable de secteur va au domicile des demandeurs pour présenter le service, et recueillir les renseignements administratifs nécessaires à l'instruction du dossier. Par délégation de la CAF, de la MSA et de la MGEN nous constituons le dossier de prise en charge.

La Caisse d'Allocations Familiales de l'Anjou met à notre disposition un service internet, à caractère professionnel, qui nous permet de consulter directement les éléments du dossier d'allocataire, nécessaires à l'exercice de notre mission. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les bénéficiaires peuvent s'opposer à la consultation de ces informations. Dans ce cas, ils nous fournissent toutes les informations nécessaires au traitement de la demande de prise en charge.

### Contrat et facturation

Le contrat d'intervention est signé avant le début de prise en charge ; il précise le montant horaire de la participation financière, ainsi que les modalités d'intervention au domicile.

La facturation s'effectue mensuellement à l'issue du mois écoulé et selon le nombre d'heures effectuées ; elle est payable à réception.

### Organisation de l'intervention

Nous arrêtons avec le bénéficiaire les modalités concrètes de l'intervention des professionnels à son domicile : jours, horaires, rythme, tâches, que nous réajustons d'un commun accord, au fur et à mesure de l'évolution de la situation et des possibilités du service.

### Règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement présente de façon détaillée les engagements réciproques qui sont nécessaires pour organiser au mieux les interventions, dans le respect des bénéficiaires et des professionnelles.

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Conformément aux dispositions des articles L.311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 (annexe 1) et de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (annexe 2), ce règlement de fonctionnement a pour objet d'informer les bénéficiaires du service de leurs droits et devoirs.

## 1 - Prestation :

### 1.1 Horaires

L'amplitude horaire journalière des interventions est comprise dans une fourchette de 7 h à 20 h du lundi au vendredi. Le planning des interventions est convenu d'un commun accord avec le bénéficiaire : jours, fréquence, horaires.

Nous intervenons le samedi pour des situations particulières (garde d'enfant handicapé, visite d'enfant en présence d'un tiers, à la demande de la justice...).

### 1.2 Modification de planning

Adomicile49 s'engage dans une continuité du service et propose le remplacement de l'intervenante en cas d'absence (maladie, congés, session de formation...) et prévient de toute modification d'intervention au moins 48 h à l'avance, sauf cas d'urgence.

Le planning des interventions peut être revu à la demande du bénéficiaire. **Toute annulation à la demande du bénéficiaire doit être faite au moins 48 h à l'avance sinon l'intervention sera facturée.**

### 1.3 Enregistrement des interventions

L'intervenant valide en présence de l'utilisateur, le début et la fin de chaque intervention. Cette validation permet d'établir la facturation des heures effectuées et de rendre compte aux financeurs.

Vous pouvez avoir accès aux informations vous concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

### 1.4 Mise à disposition du matériel

Le bénéficiaire s'engage à communiquer les renseignements utiles pour la sécurité au domicile (armoire à pharmacie, compteurs...) et fournir les produits ménagers et le matériel adaptés aux tâches demandées. Les intervenantes ne doivent pas utiliser un matériel défectueux susceptible de présenter un danger.

### 1.5 Limites de l'intervention

Les intervenants ont pour mission de seconder les bénéficiaires dans les actes de la vie quotidienne ; **sont exclus de leurs fonctions les gros travaux**, comme le lessivage de toutes les vitres, portes, murs... le port ou le déplacement de charges lourdes comme le mobilier, les tapis... le nettoyage des déjections d'animaux.

Lors des interventions, en l'absence des parents, les intervenants sont responsables uniquement des enfants du bénéficiaire qui doit respecter les horaires d'intervention et communiquer au service les coordonnées d'une personne de confiance à joindre en cas de problème ou pouvant faire relai auprès des enfants si nécessaire.

## 1.6 Paiement de la prestation

La facturation des heures se fait chaque mois ; le règlement peut se faire en espèces, chèque, virement, prélèvement bancaire ou CESUS préfinancé. Le non-paiement, après rappel de facture, entrainera la dénonciation du contrat et l'arrêt de l'intervention ; Adomicile49 pourra engager des poursuites de recouvrement de dette.

## 2 - Modalités de l'intervention :

### 2.1 Condition d'accueil des intervenants

Les bénéficiaires s'engagent à offrir aux intervenantes des conditions favorables à l'exercice de leur mission (niveau sonore, température ambiante, hygiène...).

**Présence d'animaux** : Les animaux domestiques doivent être surveillés et tenus à l'écart de l'intervenant.

**Tabac** : Pour des raisons de santé, il est interdit de fumer en présence des intervenants.

**Maladies contagieuses** : Toutes maladies contagieuses contractées par un membre de la famille du bénéficiaire doivent être signalées au service afin de protéger les intervenants et les autres usagers. Les intervenants peuvent être amenés à porter une tenue appropriée (gants, masque, sur-chaussures, blouse...) afin de ne pas contaminer d'autres personnes.

### 2.2 Utilisation du véhicule des intervenants

En cas de nécessité, de façon très exceptionnelle, et avec l'autorisation de la Direction et l'accord du salarié, les intervenants peuvent utiliser leur véhicule personnel dans le cadre de leurs interventions. Ils doivent respecter les mesures de sécurité relatives aux transports des personnes (siège conforme à l'âge des enfants...).

Le remboursement des frais liés au déplacement est à la charge entière du bénéficiaire, selon le tarif conventionnel en vigueur.

**Il est interdit aux professionnels de conduire un véhicule autre que le leur** sauf accord particulier avec le responsable du service.

### 2.3 Accompagnement lors de sorties

A la demande des bénéficiaires les intervenants peuvent accompagner sur des trajets en transport en commun et sur des sorties de loisirs (piscine, parc d'attraction, cinéma...) le prix du ticket de l'intervenant ou droit d'entrée est à la charge des bénéficiaires.

## 3 - Droits et obligations de chacun :

### 3.1 Garantie des droits et libertés individuels

Les intervenants sont tenus de respecter la plus stricte neutralité politique, religieuse, philosophique et syndicale, pendant leur activité professionnelle.

Les professionnels sont tenus au secret professionnel dans la limite de la protection des personnes et des enfants. Conformément aux dispositions de l'article 434-3 du Code Pénal, les intervenants sont dans l'obligation de porter à la connaissance de leur hiérarchie et des autorités judiciaires ou administratives les faits de négligence ainsi que les situations pouvant porter atteinte à l'intégrité physique ou psychique des personnes.

### **3.2 Traitement des données**

Le dossier administratif fait l'objet d'un traitement informatique dans les conditions fixées par la loi « Informatique et Libertés » du 6.01.1978. Les données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel d'Adomicile49.

Le service travaille en collaboration avec les autres services sociaux dans le cadre du secret partagé.

### **4- Responsabilité :**

Les interventions sont effectuées sous la responsabilité d'Adomicile49 qui assume la fonction d'employeur. Adomicile49 a souscrit un contrat d'assurance qui couvre ses responsabilités propres et celles de son personnel. L'assurance rembourse les sinistres éventuels causés par les intervenants, dans la limite d'une franchise et en fonction de la vétusté des objets, s'ils sont avérés et constatés par la hiérarchie et l'assureur.

### **5- Autorisation :**

Le bénéficiaire autorise Adomicile49 à prendre toutes les mesures nécessaires en cas d'urgence médicale, notamment contacter le médecin de famille, appeler les secours d'urgence (SAMU, pompiers) ou faire transporter un enfant ou un adulte à l'hôpital.

### **6- Médiation :**

Tout client d'un service d'aide à domicile a dorénavant, la possibilité de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un dispositif de médiation en vue de la résolution amiable de litiges qui l'opposerait au service lui ayant vendu une prestation (Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation).

Le nom et les coordonnées du médiateur agréé par le service est **ANM CONSO**.

Le médiateur est habilité par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) et répond à plusieurs obligations fixées par celle-ci. Il doit notamment mettre en place un site internet pour informer le client et lui permettre de saisir sa demande en ligne.

Pour être recevable auprès du médiateur, le litige doit, au préalable, avoir fait l'objet d'une première tentative de résolution directe par une réclamation écrite auprès du service. Le client dispose alors, d'un délai d'un an, à partir de l'envoi de son courrier pour saisir le médiateur, en cas de non réponse ou de réponse insatisfaisante du service.