

DomArtis

LIVRET D'ACCUEIL



Votre référent :
Tél : 01 56 72 94 30

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue à l'association :



Nous vous remettons ce livret d'accueil qui, nous l'espérons, vous apportera les informations utiles à une meilleure connaissance de notre association.

Nous souhaitons que ce livret d'accueil soit le plus complet possible et qu'il puisse vous apporter, simplement et concrètement, les informations dont vous avez besoin sur le fonctionnement de notre association, les modalités de mise en place des différents services que nous proposons.

Nous vous invitons à le lire avec attention.

Nous comptons sur vos observations, vos propositions et vos critiques pour l'améliorer

Toute l'équipe de l'association DOMARTIS est à votre service et se tient à votre disposition pour toutes informations complémentaires que vous souhaiteriez obtenir.

Nous vous remercions de votre confiance.

Sophie CHAPALAIN
Présidente

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Chapalain', written over a light blue horizontal line.

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION DOMARTIS	4
Un service prestataire	4
Nos prestations	4
Nos agréments	4
Notre équipe	4
Nos coordonnées	4
Plan d'accès	5
ENGAGEMENTS QUALITÉ DE L'ASSOCIATION DOMARTIS	6
LES SERVICES PROPOSÉS PAR L'ASSOCIATION DOMARTIS	7
UN RÉFÉRENT UNIQUE AU SEIN DE L'ASSOCIATION DOMARTIS	8
LES MODALITÉS D'INTERVENTION PROPOSÉES PAR DOMARTIS	9
Organisation du service prestataire	9
Les services et tarifs en mode prestataire	9
Le fonctionnement pratique du service prestataire	9
Le Contrat	11
La facturation	11
Nos engagements	11
Vos engagements	13
NOS ENGAGEMENTS	14
VOS ENGAGEMENTS	15
QUELLES SONT LES COMPÉTENCES DES INTERVENANTS	16
Aide aux travaux ménagers	16
Aide aux personnes âgées dépendantes ou en situation de handicap	16
Petits travaux de jardinage	16
Petits travaux de bricolage	17
QUELLE EST LA DÉONTOLOGIE DE L'ASSOCIATION DOMARTIS ?	18
COMMENT DOMARTIS ASSURE LA COORDINATION AVEC LES AUTRES INTERVENANTS...	20
FACE À CERTAINS PROBLÈMES, COMMENT RÉAGIR ?	20
SERVICES A DOMICILE : CE QU'IL FAUT SAVOIR	21
Quelles sont les principales aides financières existantes ?	21
QUELS SONT LES AVANTAGES FISCAUX ?	24
LES NUMÉROS UTILES	26
ANNEXES	27
Charte des droits et libertés de la personne accueillie	27
Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante	30
Déclaration des droits de l'enfant	32
Règlement de fonctionnement du service prestataire	34

PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION DOMARTIS

Créée en 1998, notre Association est régie par la loi du 1er juillet 1901 à but non lucratif. Elle a pour but de répondre aux demandes d'aide des particuliers dans le secteur des services à la personne.

UN SERVICE PRESTATAIRE

DOMARTIS intervient selon un mode d'intervention :

- Le mode prestataire : c'est l'association **DOMARTIS** qui est employeur de l'intervenant à domicile.

NOS PRESTATIONS

DOMARTIS propose les prestations suivantes :

- Travaux ménagers (ménage, repassage)
- Garde périscolaire
- Soutien scolaire
- Petits travaux de jardinage et bricolage
- Assistance aux personnes âgées
- Assistance aux personnes handicapées
- Garde d'enfants de moins de trois ans
- Aide au transport
- Autre service, nous contacter

L'association DOMARTIS intervient sur l'île de France

NOS AGRÉMENTS

- Autorisée depuis le 26 janvier 2012 pour une durée de 15 ans jusqu'au 26 janvier 2027, délivré par la DIRRECTE, unité territoriale du Val de Marne (U.T. 94)

Association de service à la personne agréée A.P.A.
Association loi 1901 du 3 juillet 1998 de service à la personne
Autorisé depuis le 26 janvier 2012 pour une durée de 15 ans jusqu'au 26 janvier 2027
Les prestations se font sous la conduite du bénéficiaire.

NOTRE ÉQUIPE

Présidence : Sophie CHAPALAIN
Direction : Joël MERCERON
Accueil : Sabine AZOULAY
Responsables de secteur : Didier BAJJARD
Sabine AZOULAY

NOS COORDONNÉES

- PARIS 2bis, rue COUSTOU, 75 018
- CRETEIL 26, rue Georges OHM, 94 000
- MAISONS ALFORT 54, rue CARNOT, 94 700

Téléphone unique : + 33 (0)1 56 72 94 30

24/24 : + 33 (0)6 83 65 30 59, (0)6 86 28 50 82

Fax : + 33 (0)1 56 72 94 31

Web : accueil@adomartis.com
Recrutement : recrutement@adomartis.com

Site : www.domartis.fr et www.adomartis.com

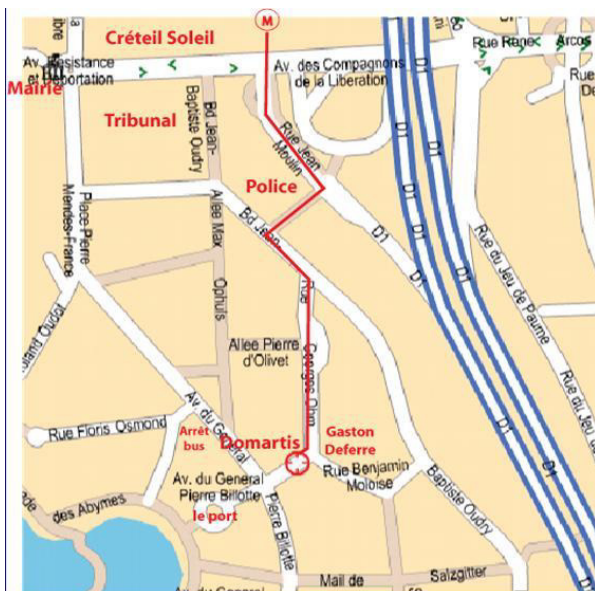
- Siège : 54 rue Carnot, 94 700 - Maisons-Alfort
- Accueil : 8, rue Benjamin Moloïse 94000 - CRETEIL
- Postale : 26, rue Georges OHM 94000 - CRETEIL

- Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 9h00 à 19h00

- Tél : 01.56.72.94.30 - Fax : 01.56.72.94.31

- Urgence : 06.83.65.30.59 (hors heures d'ouverture)

PLAN D'ACCÈS



Métro : Ligne 8 « Balard - Créteil » / Arrêt
« Créteil Préfecture ».
Puis, Bus : Ligne 281 / Arrêt « Le port ».

DOMARTIS se situe à proximité du Groupe
scolaire Gaston Deferre

Locaux accessibles aux personnes à
mobilité réduite

ENGAGEMENTS QUALITÉ DE L'ASSOCIATION DOMARTIS

Depuis sa création et selon la volonté de ses fondateurs, l'association DOMARTIS a constamment été soucieuse de contribuer au bien être et à la satisfaction des usagers de ses services.

Aujourd'hui, cette volonté se trouve renforcée face à un secteur des services aux personnes en pleine mutation :

- une augmentation significative de la demande de services, due notamment au vieillissement de la population,
- une qualification et une professionnalisation insuffisante des salariés et des structures au regard des exigences de prise en charge,
- un contexte législatif et réglementaire ayant subi en quelques années de nombreux bouleversements (Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, Loi du 11 février 2005, Loi n°2005-841 du 26 juillet 2005, mise en place du Chèque Emploi Service Universel (CESU) en juillet 2005)

Dans ce contexte, l'association DOMARTIS est confrontée aux processus de changement, aux interrogations sur son identité face à la dynamique concurrentielle et à la nécessaire mise en œuvre des règles indispensables à un service de qualité. C'est pourquoi, je souhaite que les instances dirigeantes et l'ensemble du personnel de l'association DOMARTIS s'engage dans une démarche qualité selon la norme AFNOR NFX 50-056 « services aux personnes à domicile ».

Dans le cadre de cette politique, nous avons fixé les orientations en matière de qualité suivantes :

- Améliorer la professionnalisation du personnel intervenant
- Améliorer la satisfaction des clients
- Améliorer les conditions et de sécurité au travail du personnel intervenant

Pour mener à bien cette politique qualité, les engagements de la structure sont :

- Informer et former le personnel intervenant à la prévention et au signalement des cas de maltraitance
- Mesurer et analyser la satisfaction des clients selon leurs attentes avec un traitement systématique des réclamations, des dysfonctionnements et des questionnaires de satisfaction
- Informer et former le personnel intervenant aux risques professionnels

Le Conseil d'Administration a confié à Monsieur Didier BAUJARD, responsable qualité, le soin de piloter cette politique en y associant l'ensemble du personnel et de créer une dynamique qualité dans la durée. Il rendra compte régulièrement à M. Joël MERCERON, Directeur, et au Conseil d'Administration de l'évolution des indicateurs et de ce fait de l'amélioration continue de la qualité.

Indépendamment des points ci-dessus, le Conseil d'Administration s'engage, à faire appliquer les dispositions prévues dans le dossier qualité et à mettre les moyens humains et matériels nécessaires à l'atteinte de ses objectifs. Mais l'engagement de la présidente n'est rien sans l'implication de tous. C'est pourquoi, j'encourage chaque intervenant à s'investir pour la réussite de cette démarche qui mènera vers la reconnaissance des savoirs et les compétences de chacun.

Créteil, le 20 janvier 2011

Sophie CHAPALAIN
Présidente

Joël MERCERON
Directeur

LES SERVICES PROPOSÉS PAR L'ASSOCIATION DOMARTIS

DOMARTIS propose de vous apporter une prestation adaptée à vos besoins dans le respect de votre intimité et de celle de votre famille. Nos services sont les suivants :

Assistance à la personne âgée dépendante :

Entretien du cadre de vie, aide à la toilette, aide à l'habillage, préparation des repas, déplacements, aide aux démarches administratives,

Assistance à la personne en situation de handicap :

Entretien du cadre de vie, aide à la toilette, aide à l'habillage, préparation des repas, déplacements, aide aux démarches administratives,

Aide à la mobilité et aux transports :

Accompagnement à pied ou en transport pour effectuer : les courses, les démarches administratives, les sorties culturelles, les visites chez un professionnel de santé,...

Entretien et hygiène du domicile :

Ménage, repassage, entretien des vitres,

Garde d'enfants à domicile :

Garde à temps plein, garde à temps partiel, garde régulière, garde ponctuelle, garde périscolaire, ...

Soutien scolaire :

Du CP à la terminale, dans les différentes matières

Bricolage (petits travaux) :

Pose d'étagères, montage de meuble en kit, fixation d'une tringle à rideaux, petits travaux de peinture, ...

Jardinage (petits travaux) :

Tonte de pelouse, ramassage de feuilles, taille de haie, débroussaillage, arrosage, petites plantations, ...

Assistance informatique et internet :

Aide bureautique, résolution de problème (messagerie, connexion internet, virus...), configuration de votre réseau, sécurisation de l'ordinateur contre les intrusions, ...

**Pour tout autre service, n'hésitez pas à nous contacter au :
01.56.72.94.30**

UN RÉFÉRENT UNIQUE AU SEIN DE L'ASSOCIATION DOMARTIS

Dès votre premier contact, le responsable de secteur sera votre référent au sein de l'association.

Il a pour mission de :

- vous informer des modalités d'intervention
- vous aider à formuler vos besoins
- évaluer votre demande et de définir avec vous le cadre de l'intervention
- vous présenter les aides financières possibles
- vous aider à constituer et assurer le suivi si nécessaire votre dossier de demande de financement
- assurer la coordination avec les autres intervenants médico-sociaux
- sélectionner l'intervenant adapté à votre situation
- répondre à vos questions, gérer vos réclamations, et y apporter une solution
- modifier et ajuster l'intervention en cas de besoin

DOMARTIS garantit la confidentialité des informations que vous communiquez au service. Conformément à l'article 34 de la Loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès des données qui vous concernent. Pour exercer ces droits, contactez votre référent

VOTRE RÉFÉRENT

Nom / Prénom :

- **CRETEIL** 8, rue Benjamin Moloïse, 94 000
- **CRETEIL** 26, rue Georges OHM, 94 000
- **MAISONS ALFORT** 54, rue CARNOT, 94 700

Téléphone unique : + 33 (0)1 56 72 94 30
24/24 : + 33 (0)6 83 65 30 59, (0)6 86 28 50 82
Fax : + 33 (0)1 56 72 94 31

Web : Accueil@Adomartis.com

Recrutement : Recrutement@Adomartis.com

Site : www.Domartis.fr

- Siège social : 54 rue Carnot 94700 Maisons-Alfort
- Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 9h00 à 19h00
- Tél : 01.56.72.94.30 - Fax : 01.56.72.94.31
- Urgence : 06.83.65.30.59 (hors heures d'ouverture)

Association loi 1901 du 3 juillet 1998 de service à la personne ayant des agréments simple & QUALITE, 0941011036 SAP429131625 – 2012

LES MODALITÉS D'INTERVENTION PROPOSÉES PAR DOMARTIS

L'association DOMARTIS propose un mode d'intervention : le prestataire. Avant d'opter pour un mode d'intervention, veuillez vous reporter à la page 25 du livret d'accueil afin de connaître les obligations, les avantages et les limites de chacun des modes. Si vous souhaitez un conseil ou une information plus précise, contactez-nous au 01.56.72.94.30.

ORGANISATION DU SERVICE PRESTATAIRE

C'est l'association DOMARTIS qui est l'employeur de l'intervenant qui travaille à votre domicile. Un contrat de prestation est établi entre DOMARTIS et vous. Vous réglez l'association directement sur facture. Ce mode d'intervention vous libère de toute obligation en tant qu'employeur. Vous êtes un client. Le prix de la prestation comprend le salaire, les charges sociales et les frais de gestion.

LES SERVICES ET TARIFS EN MODE PRESTATAIRE

- Une adhésion annuelle à l'association de 40,00 euros /an.
- Un tarif spécifique selon le type de prestation (*grille tarifaire à compter du 01/02/2014*).

Tarif stable et sans augmentation depuis 2010

Assistance à la personne âgée dépendante, en situation de handicap :	21,90 €/h à 25,00 €/h
Aide à la mobilité et aux transports :	29,90 €/h + frais kilométriques
Entretien et hygiène du domicile :	21,90 €/h
Garde d'enfants à domicile, garde périscolaire :	21,90 €/h
Soutien scolaire :	26,00 €/h à 30,00 €/h
Bricolage / Jardinage :	29,90 €/h
Assistance informatique et internet :	45,00 €/h

N.B. L'association n'étant pas située dans le champ de la TVA, ces tarifs sont net de toutes taxes.

LE FONCTIONNEMENT PRATIQUE DU SERVICE PRESTATAIRE

Afin d'identifier clairement vos besoins et vous proposer un service prestataire adapté, DOMARTIS apporte une attention particulière à la préparation de l'intervention à votre domicile qui comprend :

- Une évaluation détaillée de vos besoins par téléphone ou à votre domicile.

- Une proposition d'offre de services comprenant le livret d'accueil, la fiche d'évaluation de vos besoins, un devis gratuit et un contrat d'intervention. L'association DOMARTIS s'engage à ne jamais proposer une offre de services abusive.
- La signature de la fiche d'évaluation de vos besoins, du devis et du contrat. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions lors de la lecture de ces différents documents, DOMARTIS est là pour vous conseiller.
 - Le démarrage de la prestation à réception des documents signés. Nous vous présentons le personnel sélectionné pour intervenir à votre domicile et vous transmettons un cahier de liaison.

LE CONTRAT

Le déroulement de l'intervention à votre domicile s'effectue de la façon suivante :

- La présentation de l'intervenante lors de son arrivée à votre domicile. Elle doit décliner son identité et présenter sa carte professionnelle.
- L'organisation de la séance du jour. Vous convenez avec l'intervenante des tâches à effectuer. Si vous êtes absent(e), n'hésitez pas à indiquer par écrit vos consignes dans le cahier de liaison.
- La réalisation de la séance. L'intervenante réalise ce qui a été convenu.
- La validation de la séance. L'intervenant vous rend compte en fin de séance du travail effectué. Puis signature par l'intervenant et vous-même de la feuille de présence mensuelle. En votre absence, l'intervenant consigne par écrit les tâches effectuées dans le cahier de liaison, signe la feuille de présence mensuelle.

LA FACTURATION

La facture est mensuelle. Elle est envoyée à compter du 10 du mois accompagnée de la feuille de présence.

Elle peut être payée par chèque, CESU, virement ou par prélèvement automatique.

Si vous bénéficiez d'une prise en charge financière, elle est directement déduite de votre facture. De plus, vous recevrez chaque année une attestation fiscale vous permettant de bénéficier d'une réduction de votre impôt sur le revenu.

NOS ENGAGEMENTS

Un suivi de votre satisfaction

Au plus tard 8 jours après la réalisation de la première prestation, vous recevrez un premier questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est axé principalement sur votre satisfaction concernant la prise de contact et l'accueil assurés par DOMARTIS

Puis chaque année ou en fin de prestation, vous recevrez un second questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est axé principalement sur votre satisfaction concernant le déroulement et le contenu de la prestation.

La gestion des remplacements

Avec votre accord, pour les absences planifiées (vacances,...) DOMARTIS assure la continuité du service. Votre référent vous propose une solution de remplacement. Pour les absences non planifiées, le délai maximal de remplacement est de 6 heures.

Un suivi personnalisé

Vous disposez au sein de l'association DOMARTIS d'un référent unique qui connaît personnellement votre dossier et se charge d'apporter une réponse à chacune de vos interrogations ou réclamations (*se reporter à la page*).

Une évaluation régulière de vos besoins

Au minimum chaque année ou à votre demande, votre référent procède à une évaluation de vos besoins afin de pouvoir ajuster la prestation en fonction de l'évolution de votre situation.

Un personnel qualifié

Les intervenants à domicile ont été sélectionnés selon des critères rigoureux : connaissance du métier, motivation, disponibilité, sens de l'initiative, expérience professionnelle significative et/ou possession d'un diplôme du secteur médico-social. DOMARTIS procède à :

- des tests,
- une évaluation de leurs expériences et une vérification de leurs références,
- un entretien annuel d'évaluation,
- une professionnalisation (plan de formation)

VOS ENGAGEMENTS

Information du référent :

Toutes les informations utiles à la réalisation d'une prestation de qualité doivent être communiquées à votre référent : recommandations ou prescriptions (allergie, régimes alimentaire,...), changement de la prestation ou lors d'événements anormaux (modification de planning, retard de l'intervenant,...), réclamations relatives au service, à l'intervenant,...

Respect des documents contractuels signés :

Vous devez vous conformer aux dispositions du contrat d'intervention signé avec l'association DOMARTIS.

Signature et transmission de la feuille de présence mensuelle :

Elle est la preuve de la réalisation effective de la prestation à votre domicile et doit être transmise tous les mois à DOMARTIS.

Mise à disposition des moyens matériels adéquats :

L'intervenant doit pouvoir bénéficier d'un matériel en bon état de fonctionnement et des produits adéquats pour réaliser ses tâches.

Durée, modification, résiliation du contrat :

Pour les contrats à durée indéterminée, votre contrat a une durée d'un an, il est renouvelé par tacite reconduction chaque année. Vous pouvez modifier ou résilier ce contrat à tout moment sur simple demande par téléphone ou par courrier :

- sans préavis, ni pénalité financière, en cas de refus ou de non renouvellement total ou partiel de prise en charge financière par un organisme financeur
- sous réserve d'un délai de prévenance de 48 heures et sans pénalité financière dans les autres cas.

Pour les contrats d'une durée inférieure à 1 an. Vous pouvez modifier ou résilier ce contrat à tout moment sur simple demande par téléphone ou par courrier :

- sans préavis, ni pénalité financière, en cas de refus ou de non renouvellement total ou partiel de prise en charge financière par un organisme financeur,
- sous réserve d'un délai de prévenance de 48 heures et sans pénalité financière dans les autres cas.

NOS ENGAGEMENTS

Un suivi de votre satisfaction

Au plus tard, 8 jours, après la réalisation de la première prestation, vous recevrez un premier questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est axé principalement sur votre satisfaction concernant la prise de contact et l'accueil assurés par DOMARTIS. Puis chaque année ou en fin de prestation, vous recevrez un second questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est axé principalement sur votre satisfaction concernant le déroulement et le contenu de la prestation.

La gestion des remplacements

Avec votre accord, pour les absences planifiées (vacances,...) DOMARTIS assure la continuité du service. Votre référent vous propose une solution de remplacement. Pour les absences non planifiées, le délai maximal de remplacement est de 48 heures. Un contrat à durée déterminée est mis en place pour remplacer votre salarié absent. A noter : au terme du contrat à durée déterminée, vous devrez verser au salarié-remplaçant une indemnité de précarité d'emploi. Cette indemnité est égale à 10 % du salaire brut versé pendant toute la durée du contrat.

Un suivi personnalisé

Vous disposez au sein de l'association DOMARTIS d'un référent unique qui connaît personnellement votre dossier et se charge d'apporter une réponse à chacune de vos interrogations ou réclamations.

Une évaluation régulière de vos besoins

Au minimum chaque année ou à votre demande, votre référent procède à une évaluation de vos besoins afin de pouvoir ajuster la prestation en fonction de l'évolution de votre situation.

Un personnel qualifié

Le personnel proposé aux employeurs a été sélectionné selon des critères rigoureux : connaissance du métier, motivation, disponibilité, expérience professionnelle significative et/ou possession d'un diplôme du secteur médico-social, sens de l'initiative. DOMARTIS procède à :

- des tests,
- une évaluation de leurs expériences et une vérification de leurs références,
- une information sur les formations existantes et les prises en charge financières existantes.

VOS ENGAGEMENTS

Information du référent

Toutes les informations utiles à la réalisation d'une prestation de qualité doivent être communiquées à votre référent : un changement d'horaire ou de modification de l'objet du travail effectué à votre domicile, vos dates d'absences dès que vous en avez connaissance (vacances, hospitalisation,...), une demande d'acompte faite par votre salarié, votre intention de rompre le contrat de travail de votre employé, toute situation anormale (retard de votre salarié, absence du salarié,...)

Respect des documents contractuels signés et de la législation en vigueur

Vous devez vous conformer aux dispositions du contrat de mandatement signé avec l'association DOMARTIS.

Vous devez vous conformer aux dispositions du contrat de travail signé avec votre salarié.

Vous devez respecter le droit du travail et la convention collective du salarié du particulier employeur.

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des interrogations, nous sommes là pour vous conseiller.

Signature et transmission de la feuille de présence mensuelle

Elle est la preuve de la réalisation effective de la prestation à votre domicile et nous permet d'établir le bulletin de salaire de votre employé.

Mise à disposition des moyens matériels adéquats

L'intervenant doit pouvoir bénéficier d'un matériel en bon état de fonctionnement et des produits adéquats pour réaliser ses tâches

Durée, modification, résiliation du contrat

Vous avez la possibilité de modifier ou résilier le contrat de mandatement à tout moment, sur simple demande par téléphone ou par courrier :

- sans pénalités financières, moyennant un délai de préavis correspondant au délai conventionnel de licenciement soit : une semaine lorsque l'ancienneté du salarié est inférieure à 6 mois ; un mois lorsque l'ancienneté du salarié est comprise entre 6 mois et 2 ans ; deux mois lorsque l'ancienneté du salarié est supérieure à 2 ans.
- sans préavis, ni pénalité financière, en cas de refus ou de non renouvellement total ou partiel de prise en charge financière par un organisme financeur

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES DES INTERVENANTS

AIDE AUX TRAVAUX MÉNAGERS

Cette prestation correspond à l'entretien courant de votre domicile et à la réalisation de tâches de la vie quotidienne :

- Nettoyer les différentes pièces de votre habitation (chambre, cuisine, salle de bain,...) : sols, mobiliers
- Nettoyer les vitres ne nécessitant pas de se pencher vers l'extérieur ou risquant de provoquer une chute
- Changer les draps
- Changer les rideaux
- Laver en machine et repasser le linge

Les limites : les travaux en hauteur, le déplacement de charges lourdes (exemple déplacer une grande armoire), les travaux de grand nettoyage (lessivage des murs, vider le grenier...), l'utilisation de produits dangereux se limite aux produits d'entretien ménagers courants (détartrant, eau de javel...)

AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES DEPENDANTES OU EN SITUATION DE HANDICAP

Cette prestation permet à une personne dépendante d'être **secondée** dans les actes de la vie courante suivants, la personne aidée peut encore en partie réaliser ces actes elle-même :

- Préparation et aide à la prise de repas
- Aide à l'habillage et au déshabillage
- Aide à la toilette
- Suivi de la prise de médicaments
- Aide aux transferts
- Accompagnement lors des déplacements extérieurs
- Accompagnement des activités de loisir (lecture, ...)

Les limites : l'intervenant ne peut en aucun cas se substituer au personnel médical ou paramédical. Il ne peut donc effectuer des soins médicaux ou paramédicaux, administrer les médicaments sans autorisation écrite du médecin, pratiquer la toilette complète...

PETITS TRAVAUX DE JARDINAGE

Cette prestation comprend :

- La tonte, le débroussaillage, le désherbage
- L'entretien des massifs, l'arrosage manuel des végétaux
- La scarification, le bêchage, le binage, le griffage
- L'application d'engrais fournis par le client, le traitement chimique des gazons si le produit est fourni par le client et porte la mention autorisé dans les jardins
- Le déneigement

- La petite maintenance régulière des allées et terrasses, la petite maintenance du mobilier de jardin
- L'évacuation des déchets verts
- La taille des haies, des fruitiers, des rosiers et des plantes grimpantes dans le respect du décret du 1^{er} septembre 2004
- La taille d'arbres et arbustes hors élagage effectué à partir du sol ou dans les conditions de l'article R 233.13.22 du code du travail

Les limites : les autres interventions (exemple élagage) nécessitent les compétences d'une entreprise spécialisée

PETITS TRAVAUX DE BRICOLAGE

Cette prestation comprend des tâches suivantes :

- La fixation d'étagères
- La pose de tringle à rideaux
- La fixation d'une plinthe
- Le changement d'un joint de robinetterie défectueux
- La peinture d'une fenêtre
- Le changement d'une ampoule

Les limites : les travaux de construction, de réparation et de finition d'une habitation ne sont pas concernés par ce type de prestation. L'intervention sur des équipements utilisant l'eau, le gaz ou l'électricité sont laissés aux spécialistes. L'achat des petites fournitures (vis, chevilles, clous,...) sont à la charge du client.

L'intervention maximale pour ces travaux est limitée à 2 heures par jour

QUELLE EST LA DÉONTOLOGIE DE L'ASSOCIATION DOMARTIS ?

La déontologie du secteur affirme que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son intégration sociale. En application de la norme NF X050-056 et des règles de certification NF 311 « Services aux personnes à domicile », et au regard des activités de l'association DOMARTIS, cette dernière énonce comme siens les trois principes déontologiques suivants :

❖ **Une attitude générale de respect** impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'association DOMARTIS, bénévoles ou professionnels, et à tout moment de la prestation du service.

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

- Le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- Le respect de ses biens ;
- Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité ;
- Le respect de sa culture de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;
- Le respect de la confidentialité des informations reçues ;
- Le libre accès par le client des informations contenues dans son dossier.

DOMARTIS est particulièrement attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon les dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

Elle se réfère aux textes applicables : Constitution 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 (Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante, Charte sociale européenne (article 15), Traité d'Amsterdam, Règles pour l'égalisation des chances des handicapés (Nations Unies 1994)).

❖ **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 : Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du client, DOMARTIS, s'engage à veiller à une évaluation des besoins exprimés ou latents, à proposer une offre élaborée avec le client et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels. Elle assure la transparence de son action pour le client. Dans tous les cas, DOMARTIS veille à limiter son offre aux besoins du client.

❖ **Une relation triangulaire** qui protège l'utilisateur et l'intervenant. Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un « référent » qui représente DOMARTIS.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- Une fonction de protection du client, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes ;
- Une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

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

COMMENT DOMARTIS ASSURE LA COORDINATION AVEC LES AUTRES INTERVENANTS

L'association DOMARTIS travaillent en étroite collaboration avec d'autres organismes ou collectivités partenaires tels que les mairies, hôpitaux, Conseil Général, CRAM, Caisses de retraites, ...

Elle assure aux bénéficiaires une approche coordonnée avec les autres partenaires d'intervention (*kinésithérapeutes, infirmiers, autres services prestataires,...*), à l'aide notamment du cahier de liaison mis en place au domicile lors de la première visite d'évaluation ou lors de la première intervention.

FACE À CERTAINS PROBLÈMES, COMMENT RÉAGIR ?

Retard, absence de l'intervenante :

Prévenez votre référent par téléphone

Insatisfaction quant au travail effectué, réclamations diverses, recours en cas de litiges :

Prévenez votre référent par téléphone. En cas de litige non résolu, vous pouvez également faire appel, en vue de faire valoir vos droits, à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du Conseil général. DOMARTIS s'engage à diffuser cette liste dès sa parution. Dans l'attente, vous pouvez écrire un courrier au Préfet ou au Président du Conseil général. Vous pouvez également contacter la DDCCRF Direction Départementale Concurrence Consommation et Répression Fraudes.

Hospitalisation ou absence du particulier :

Prévenez au plus tôt votre référent par téléphone

Négligence ou maltraitance :

Toute suspicion doit être signalée, par écrit ou par oral, à votre référent qui prendra les mesures nécessaires en s'adressant aux autorités compétentes. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Consultez également à la fin du livret les numéros utiles (page 28)

Il est interdit aux intervenants de recevoir des bénéficiaires auprès desquels ils interviennent toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs

SERVICES A DOMICILE : CE QU'IL FAUT SAVOIR

QUELLES SONT LES PRINCIPALES AIDES FINANCIÈRES EXISTANTES ?

Selon votre situation, vous pouvez bénéficier d'aides financières, attribuées par différents organismes.

L'ALLOCATION PERSONNALISÉE D'AUTONOMIE (A.P.A.) versée par les départements

- Conditions d'obtention : Avoir 60 ans et plus, résider régulièrement en France, rencontrer des problèmes liés à la perte d'autonomie pour accomplir les actes essentiels de la vie (seules les personnes relevant des Groupes Iso-Ressources 1 à 4 évalués par un médecin ou une infirmière qui assurent l'instruction du dossier, peuvent bénéficier de l'A.P.A.). L'A.P.A. n'est pas soumise à conditions de ressources et ne donne pas lieu à récupération sur succession.
- Où retirer le dossier ? : Le dossier de demande est à retirer auprès des centres communaux d'action sociale (CCAS), des centres locaux d'information et de coordination (CLIC) ou disponibles dans les établissements des espaces départementaux des solidarités (EDS).
- Contact :
 - Pour le Conseil général du Val de Marne : Direction des services aux personnes âgées et aux personnes handicapées, Service Accueil Information : Tel : 01 43 99 75 75 / Adresse : Immeuble Solidarités, 7-9 voie Félix Eboué, 94054 Créteil Cedex. Consulter également le site <http://www.cg94.fr/aides/apa-domicile>.
 - Pour Paris, la marche à suivre est la suivante :
 - **Dépôt de la demande et constitution du dossier: Section du CASVP de l'arrondissement de résidence**
 - **Évaluation médico-sociale à domicile et élaboration du plan d'aide**
 - Equipe médico-sociale APA

Accueil téléphonique -	Du lundi au vendredi
1, 2, 3, 4, 5, 6, 13, 14e arr.....	01 58 30 50 61/41
8, 17, 18e arr.	01 58 30 50 21
7, 15, 16e arr.....	01 58 30 50 11
9, 10, 19e arr.....	01 58 30 50 31
11, 12, 20e arr.....	01 58 30 50 51/41

 - Par courrier: 127, av. Ledru-Rollin 75011 PARIS
 -

L'AIDE SOCIALE versée par les départements.

- Conditions d'obtention : Les personnes âgées de 65 ans et plus, ou de plus de 60 ans en cas d'inaptitude au travail, à condition qu'elles ne soient pas bénéficiaires de l'allocation compensatrice pour tierce personne (ACTP), l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), la majoration pour tierce personne (MTP). Un certificat médical doit justifier du nombre d'heures mensuelles demandées. Attention au plafond des ressources ! Le demandeur doit bénéficier de ressources inférieures à 791,99 € / mois pour une personne seule, 1229.61 € / mois pour un couple.

- Où constituer le dossier ? : Le dossier est constitué auprès du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville de résidence, qui l'adresse aux services du Conseil général pour instruction.
- Contact :
 - Pour le Conseil général du Val de Marne : Direction des services aux personnes âgées et aux personnes handicapées, Service Accueil Information : Tel : 01 43 99 75 75 / Adresse : Immeuble Solidarités, 7-9 voie Félix Eboué, 94054 Créteil Cedex.
 - Pour Paris, consulter les CCAS de chaque arrondissement, adresse sur <http://www.sanitaire-social.com/annuaire/centre-communal-d-action-sociale-ccas-ile-de-france-paris/75/62/dc/1>

LA PRESTATION DE COMPENSATION DU HANDICAP (P.C.H.) versée par les départements

- Conditions d'obtention : Toute personne handicapée peut bénéficier de la prestation de compensation si :
 - elle a moins de 60 ans (la demande peut être effectuée jusqu'à 75 ans dès lors que les critères étaient remplis avant 60 ans),
 - elle réside dans le Val-de-Marne de façon stable et régulière
 - son handicap génère de façon définitive ou pour une durée prévisible d'au moins 1 an :
 - une difficulté absolue pour réaliser au moins une activité essentielle
 - une difficulté grave pour réaliser au moins deux activités essentielles
 Une personne de plus de 60 ans qui a déjà la prestation de compensation peut continuer à en bénéficier tant qu'elle n'opte pas pour l'Allocation personnalisée d'autonomie (A.P.A.)
- Où retirer le dossier ? : Le dossier est à retirer auprès de la M.D.P.H.
- Contact :
 - Pour le Conseil général du Val de Marne : M.D.P.H : Tel : 01 43 99 79 00 / Adresse : M.D.P.H., 7-9 voie Félix Eboué, 94046 Créteil Cedex
 - Pour Paris : Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), 69, rue de la Victoire 75009 PARIS, Tél. : 0 805 80 09 09

LE COMPLÉMENT DE LIBRE CHOIX DU MODE DE GARDE DE LA PRESTATION D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT

- Conditions d'obtention : Vous devez :
 - avoir un enfant de moins de 6 ans né, adopté ou recueilli en vue d'adoption à partir du 1^{er} janvier 2004
 - faire appel à une association ou une entreprise disposant d'un agrément qui emploie des gardes d'enfant à domicile dans ce cas la garde de l'enfant est assurée au domicile des parents
 - faire garder votre enfant au moins 16 heures par mois
 - avoir une activité professionnelle minimum. Vous n'avez pas besoin de justifier d'une activité minimum si vous êtes bénéficiaire de l'allocation aux adultes handicapés, au chômage et bénéficiaire de l'allocation d'insertion ou de l'allocation de solidarité spécifique, bénéficiaire du Revenu de solidarité active (RSA), étudiant (si vous vivez en couple, vous devez être tous les deux étudiants).
- Où retirer le dossier ? : Le formulaire de demande de complément de libre choix du mode garde. est à retirer auprès de votre C.A.F ou la M.S.A.
- Contact : www.caf.fr, www.msa.fr

LES PRESTATIONS D'ACTION SOCIALE de la C.N.A.V et des caisses de retraite complémentaire

- Conditions d'obtention : Le demandeur doit être retraité de la C.N.A.V. à titre personnel ou de réversion, et avoir exercé son activité la plus longue dans ce régime. Il doit résider en Ile de France au moment de sa demande. Cette prestation ne concerne que les personnes relevant des Groupes Iso-Ressources 5 ou 6. Celles relevant des GIR 1 à 4 peuvent demander à bénéficier de l'A.P.A. .
- Où retirer le dossier ? : Le dossier est à retirer auprès de la C.N.A.V
- Contact : C.N.A.V : Tel : 3960 / Adresse : 75951 Paris Cedex 19

N'hésitez pas également à contacter votre mutuelle ou votre assureur. Ils peuvent aussi régler une partie ou la totalité des dépenses liées aux services à la personne

LE MODE PRESTATAIRE : DOMARTIS EST L'EMPLOYEUR

Les avantages :

- Souplesse dans l'organisation des interventions
- Pas de contraintes administratives
- Intervenants encadrés et formés
- Possibilité de changer d'intervenants
- Possibilité de résilier le contrat de prestation sur simple demande
- Remplacement des intervenants absents (congrés, maladies, accidents,...) sans surcoût.

Les contraintes :

- Coût plus élevé qu'en mode mandataire
- Plage horaire d'interventions plus réduite qu'en mandataire
- Intervenant choisi par le prestataire DOMARTIS



QUELS SONT LES AVANTAGES FISCAUX ?

Sous certaines conditions, vous pouvez bénéficier d'avantages fiscaux régis par le Code général des impôts pour tous les services à la personne rendus à votre domicile.

• LA RÉDUCTION D'IMPÔT

50 % des sommes versées pour des services à la personne peuvent être déduites de l'impôt sur le revenu dans la limite de 6 000 € par an.

Certaines activités ont des plafonds différents : la réduction est limitée à 250 € pour le bricolage, 500 € pour l'assistance informatique et 1 500 € pour le jardinage.

Si vous avez des enfants à charge : le plafond est majoré jusqu'à 6 750 € pour un enfant et jusqu'à 7 500 € par an pour 2 enfants ou plus.

D'autres majorations du plafond sont prévues :

- pour les personnes de 65 ans et plus qui peuvent bénéficier d'une réduction fiscale allant jusqu'à 7 500 €.
- pour les personnes invalides ou les parents d'enfant handicapé. En fonction de la gravité du handicap, le plafond de la réduction est fixé à 10 000 €.

La réduction fiscale est calculée à partir :

- des rémunérations déclarées et des cotisations sociales correspondantes, si vous êtes particulier employeur ;
- des factures émises par l'organisme agréé, si vous êtes client d'une structure

Attention, vous devez déduire des montants déclarés, toutes les aides que vous avez reçues pour financer les services à la personne : aides versées par le Conseil général (APA, PCH, ...), aides versées par la Caisse d'allocations familiales, MSA (PAJE, ...), part payée par votre employeur ou comité d'entreprise sur des Cesu préfinancés.

• LE CRÉDIT D'IMPÔT POUR LES PERSONNES NON-IMPOSABLES

À compter de l'imposition sur le revenu 2007 (déclaration souscrite début 2008), l'avantage fiscal peut prendre la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu de 50 % des dépenses effectuées pour des services à la personne. Vous recevrez donc du Trésor public un chèque en votre faveur.

Certaines conditions doivent être réunies :

- 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.

• LES EXONÉRATIONS DE COTISATIONS PATRONALES DE SÉCURITÉ SOCIALE (MANDATAIRE UNIQUEMENT)

Vous êtes particulier employeur : vous pouvez être exonéré(e) sous certaines conditions des cotisations patronales de Sécurité sociale :

- Etre âgé de 70 ans au moins et vivre seul ou en couple

- Etre parent d'un enfant handicapé ouvrant droit au complément d'Allocation d'Education Spéciale (AES). Etre bénéficiaire de l'allocation pour tierce personne ou de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA conseil général).
- Etre 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.

LES NUMÉROS UTILES

POMPIERS : 18

SAMU : 15

POLICE : 17

CENTRE ANTI POISON : 01.40.05.48.48

ALLO ENFANCE MALTRAITEE : 119

NUMÉRO NATIONAL CONTRE LA MALTRAITANCE : 3977

PLATE FORME REGIONALE D'ECOUTE CONTRE LA MALTRAITANCE : 0 810 60 02 09

SOS AMITIE : 01. 42.96.26.26

VIOLENCES CONJUGALES : 01.40.33.80.60

SOS VIOL : 0 800 05 95 95

SUICIDE ECOUTE: 01 45 39 40 00

SIDA INFO SERVICE : 0800 840 800

PROTECTION ET ASSISTANCE AUX PERSONNES AGÉES : 0800 020 528

DROGUE, ALCOOL, TABAC INFO SERVICE : 0800 23 13 13

CANCER INFO SERVICE : 0810 810 821

HEPATITES INFO SERVICE : 0800 845 800

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(Arrêté du 08 septembre 2003—JO du 09 octobre 2003)

ARTICLE 1ER - PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

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

ARTICLE 2 - DROIT À UNE PRISE EN CHARGE OU À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

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

ARTICLE 3 - DROIT À L'INFORMATION

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

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

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

I. Choix de vie

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

II. Domicile et environnement

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

III. Une vie sociale malgré les handicaps

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

IV. Présence et rôle des proches

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

V. Patrimoine et revenus

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

VI. Valorisation de l'activité

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

VII. Liberté de conscience et pratique religieuse

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

VIII. Préserver l'autonomie et prévenir

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

IX. Droit aux soins

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

X. Qualification des intervenants

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

XI. Respect de la fin de vie

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

XII. La recherche : une priorité et un devoir

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

XIII. Exercice des droits et protection juridique de la personne

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

XIV. L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion

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

DÉCLARATION DES DROITS DE L'ENFANT

Préambule

Considérant que, dans la Charte, les peuples des Nations unies ont proclamé à nouveau leur foi dans les droits fondamentaux de l'homme et dans la dignité et la valeur de la personne humaine, et qu'ils se sont déclarés résolus à favoriser le progrès social et à instaurer de meilleures conditions de vie dans une liberté plus grande,
Considérant que, dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, les Nations unies ont proclamé que chacun peut se prévaloir de tous les droits et de toutes les libertés qui y sont énoncés, sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de toute autre situation,
Considérant que l'enfant, en raison de son manque de maturité physique et intellectuelle, a besoin d'une protection spéciale et de soins spéciaux, notamment d'une protection juridique appropriée, avant comme après la naissance,
Considérant que la nécessité de cette protection spéciale a été énoncée dans la Déclaration de Genève de 1924 sur les droits de l'enfant et reconnue dans la Déclaration universelle des droits de l'homme ainsi que dans les statuts des institutions spécialisées et des organisations internationales qui se consacrent au bien-être de l'enfance,
Considérant que l'humanité se doit de donner à l'enfant le meilleur d'elle-même,

L'Assemblée générale

Proclame la présente Déclaration des droits de l'enfant afin qu'il ait une enfance heureuse et bénéficie, dans son intérêt comme dans l'intérêt de la société, des droits et libertés qui y sont énoncés; elle invite les parents, les hommes et les femmes à titre individuel, ainsi que les organisations bénévoles, les autorités locales et les gouvernements nationaux à reconnaître ces droits et à s'efforcer d'en assurer le respect au moyen de mesures législatives et autres adoptées progressivement en application des principes suivants :

Principe premier :

L'enfant doit jouir de tous les droits énoncés dans la présente Déclaration. Ces droits doivent être reconnus à tous les enfants sans exception aucune, et sans distinction ou discrimination fondées sur la race, la couleur, le sexe, la langue, la religion, les opinions politiques ou autres, l'origine nationale ou sociale, la fortune, la naissance, ou sur toute autre situation, que celle-ci s'applique à l'enfant lui-même ou à sa famille.

Principe 2 :

L'enfant doit bénéficier d'une protection spéciale et se voir accorder des possibilités et des facilités par l'effet de la loi et par d'autres moyens, afin d'être en mesure de se développer d'une façon saine et normale sur le plan physique, intellectuel, moral, spirituel et social, dans des conditions de liberté et de dignité. Dans l'adoption de lois à cette fin, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être la considération déterminante.

Principe 3 :

L'enfant a droit, dès sa naissance, à un nom et à une nationalité.

Principe 4 :

L'enfant doit bénéficier de la sécurité sociale, il doit pouvoir grandir et se développer d'une façon saine; à cette fin, une aide et une protection spéciales doivent lui être assurées ainsi qu'à sa mère, notamment des soins prénatals et postnatals adéquats. L'enfant a droit à une alimentation, à un logement, à des loisirs et à des soins médicaux adéquats.

Principe 5 :

L'enfant physiquement, mentalement ou socialement désavantagé doit recevoir le traitement, l'éducation et les soins spéciaux que nécessite son état ou sa situation.

Principe 6 :

L'enfant, pour l'épanouissement harmonieux de sa personnalité, a besoin d'amour et de compréhension. Il doit, autant que possible, grandir sous la sauvegarde et sous la responsabilité de ses parents et, en tout état de cause, dans une atmosphère d'affection et de sécurité morale et matérielle; l'enfant en bas âge ne doit pas, sauf circonstances exceptionnelles, être séparé de sa mère. La société et les pouvoirs publics ont le devoir de prendre un soin particulier des enfants sans famille ou de ceux qui n'ont pas de moyens d'existence suffisants. Il est souhaitable que soient accordées aux familles nombreuses des allocations de l'État ou autres pour l'entretien des enfants.

Principe 7 :

L'enfant a droit à une éducation qui doit être gratuite et obligatoire au moins aux niveaux élémentaires. Il doit bénéficier d'une éducation qui contribue à sa culture générale et lui permette, dans des conditions d'égalité de chances, de développer ses facultés, son jugement personnel et son sens des responsabilités morales et sociales, et de devenir un membre utile de la société. L'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide de ceux qui ont la responsabilité de son éducation et de son orientation; cette responsabilité incombe en priorité à ses parents. L'enfant doit avoir toutes possibilités de se livrer à des jeux et à des activités récréatives, qui doivent être orientés vers les fins visées par l'éducation; la société et les pouvoirs publics doivent s'efforcer de favoriser la jouissance de ce droit.

Principe 8 :

L'enfant doit, en toutes circonstances, être parmi les premiers à recevoir protection et secours.

Principe 9 :

L'enfant doit être protégé contre toute forme de négligence, de cruauté et d'exploitation, il ne doit pas être soumis à la traite, sous quelque forme que ce soit. L'enfant ne doit pas être admis à l'emploi avant d'avoir atteint un âge minimum approprié; il ne doit en aucun cas être astreint ou autorisé à prendre une occupation ou un emploi qui nuise à sa santé ou à son éducation, ou qui entrave son développement physique, mental ou moral.

Principe 10 :

L'enfant doit être protégé contre les pratiques qui peuvent pousser à la discrimination raciale, à la discrimination religieuse ou à toute autre forme de discrimination. Il doit être élevé dans un esprit de compréhension, de tolérance, d'amitié entre les peuples, de paix et de fraternité universelle, et dans le sentiment qu'il lui appartient de consacrer son énergie et ses talents au service de ses semblables.

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE PRESTATAIRE

PRÉAMBULE

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 a pour objectifs de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autre 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 oeuvre dans le respect des droits et libertés de la personne aidée.

VOTRE PRISE EN CHARGE ET SON ÉVOLUTION

Votre demande est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif, à l'élaboration d'une proposition d'intervention individualisée et à la signature d'un devis et d'un contrat d'intervention à domicile, à la remise du livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement.

MODALITÉS D'INTERVENTION DU SERVICE

Les horaires, la fréquence et la durée des interventions sont déterminées, ensemble, lors de notre rencontre en fonction de vos besoins et des possibilités du service. Le service s'engage à réaliser la prestation selon les horaires convenus, sous réserve des modifications demandées par l'une ou l'autre partie. En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important, DOMARTIS s'engage à vous prévenir au plus tôt, et à organiser, après votre accord, le remplacement sous 6 heures maximum.

En cas d'absence ou d'impossibilité de réaliser la prestation, vous devez prévenir le service à l'avance, dans un délai de 48 heures. Un répondeur est à votre disposition en dehors des heures d'ouverture. A défaut, le règlement des heures qui n'ont pu être effectuées pourra être demandé au client. Vous pouvez nous confier vos clés, elles seront répertoriées confidentiellement.

LES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Votre domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité. La personne aidée doit mettre à disposition, à son domicile, le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation. Le service, pour assurer la sécurité de l'utilisateur et celle du personnel pourra exiger l'achat de matériels 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 :

- Barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, matelas anti-escarre, barrières, cadre de marche, chaise pot, lève malade, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive).
- Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, pièce à organiser, rénovation...). Attention, le refus de l'utilisateur ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de contrat.

En cas d'urgence médicale, le salarié devra :

- appeler le SAMU en composant le **15**
- informer DOMARTIS (responsable de secteur ou directeur)
- le cas échéant, prévenir la famille et/ou le représentant légal

En cas d'urgence de secours aux personnes (incendie, accidents domestiques, inondation,...) le salarié devra :

- appeler les pompiers en composant le **18**
- informer DOMARTIS (responsable de secteur ou directeur)
- le cas échéant, prévenir la famille et/ou le représentant légal

Numéro d'urgence depuis un téléphone mobile (norme européenne) : **112**

En cas de situations climatiques exceptionnelles (canicule, grand froid) : DOMARTIS participe aux dispositifs de veille départementale.

Nous vous demandons de tenir éloignés ou attachés les animaux domestiques lors de nos interventions (sauf dérogation). Nous vous rappelons que la vaccination est obligatoire - en cas de morsures votre responsabilité sera engagée, vous devrez par ailleurs faire suivre à votre animal un protocole vétérinaire.

VOS RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

Les intervenants sont à votre disposition pour toutes les missions qui leur ont été confiées, dans le cadre du contrat d'intervention. Le référent est à votre écoute et celle de votre famille pour répondre à vos questions, observations et à l'évolution de vos besoins.

Il est formellement interdit au personnel de recevoir de votre part des pourboires ou des dons de quelque nature que ce soit. Il 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 de prise en charge. Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes aidées et la confidentialité des informations.

En retour, vous êtes tenu de respecter le personnel mis à votre disposition. Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture de contrat voire à des poursuites pénales.

Vous vous engagez à ne pas solliciter directement ou indirectement, de quelque manière que ce soit, les intervenants salariés de DOMARTIS.

DOMARTIS est attentif aux situations de maltraitance. Il mène une politique de sensibilisation et de formation auprès du personnel qui réalise, le cas échéant, les signalements auprès des interlocuteurs compétents.

Si vous êtes victime ou témoin d'actes de maltraitance, vous pouvez nous contacter ou appeler le numéro national contre la maltraitance, du lundi au vendredi de 9h à 19h au

3977

VOTRE EXPRESSION

En vertu des articles L 311-5 et L 311-6 du Code de l'action sociale, des familles et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne Aidée, votre expression sera assurée par :

- Enquête de satisfaction, qui vous permettra de donner votre avis à propos des services mis en place et des conditions de leur mise en oeuvre.
- Le cahier de liaison mis à votre disposition pour communiquer directement avec votre intervenant

RESPONSABILITÉS

La responsabilité civile de l'association garantit les dommages aux tiers et aux personnes occasionnés par les salariés lors de leurs interventions à domicile. Les salariés sont assurés pour le transport des personnes et des biens, avec leur véhicule personnel exclusivement dans le cadre de leur mission.

EN CAS DE LITIGE AVEC LE SERVICE VOUS POUVEZ

- Faire un recours auprès du directeur ou du Président de DOMARTIS (demande d'entretien, courrier).
- Faire appel à une personne qualifiée que vous choisirez sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur. DOMARTIS s'engage à diffuser cette liste dès sa parution. Dans l'attente, vous pouvez écrire un courrier au Préfet ou au Président du Conseil général

CONDITIONS DE RÉSILIATION

Pour les contrats à durée indéterminée, le contrat a une durée d'un an, il est renouvelé par tacite reconduction chaque année. Il peut être modifié ou résilié à tout moment sur simple demande par téléphone ou par courrier :

- sans préavis, ni pénalité financière, en cas de refus ou de non renouvellement total ou partiel de prise en charge financière par un organisme financeur
- sous réserve d'un délai de prévenance de 48 heures et sans pénalité financière dans les autres cas

Pour les contrats d'une durée inférieure à 1 an. Il peut être modifié ou résilié à tout moment sur simple demande par téléphone ou par courrier :

- sans préavis, ni pénalité financière, en cas de refus ou de non renouvellement total ou partiel de prise en charge financière par un organisme financeur
- sous réserve d'un délai de prévenance de 48 heures et sans pénalité financière dans les autres cas

Quelle que soit la durée du contrat, en cas de non-respect par le client des règles d'hygiène et de sécurité, ou en cas de harcèlement ou de violence à l'encontre de l'intervenant par le client, le contrat sera résilié avec effet immédiat, à compter de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception envoyée par DOMARTIS.

D'un commun accord entre les parties, le présent contrat prendra fin de plein droit dans tous les cas rendant impossible la poursuite du fait du client et notamment son placement en moyen ou long séjour, son hospitalisation ou son décès. Les heures réalisées seront à acquitter à DOMARTIS

DOMARTIS se réserve le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de la prestation demandée si :

- l'installation et/ou l'utilisation des équipements du client est non conforme aux règles permettant d'assurer la sécurité de l'intervenant.
- les conditions d'intervention sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies

Dans tous les cas, le montant d'une heure de prestation sera entièrement et immédiatement dû, quelle que soit la cause ayant empêché totalement ou partiellement l'exécution de la prestation

INDEX THEMATIQUE

- A**
Absence : p.10, 16, 17, 22, 26, 36
Accès : p.3, 5, 8
Agrément : p.3, 4, 8, 24
Aides financières, avantages fiscaux : p.23, p.27
APA : p.23, 27, 28
- C**
Cahier de liaison : p.9, 10, 14, 22, 37
Chartes : p.29, 30, 32, 34, 37
CNIL : p.8
Confidentialité : p.8, 20, 30, 37
Contrat : p.9, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 26, 36
P .37,38
Coordonnées : p.4, 5
- D**
Déontologie : p.3, 20
Devis : p.9, 14, p.34, 36
- E**
Engagements qualité : p.3, 6
Enquête de satisfaction : p.3, 16, 37
Evaluation : p.8, 10, 11, 13, 14, 16, 20, 22
p. 23
Expression des usagers : p.11, 14, 37
- F**
Facturation : p.3, 10, 15
Feuille de présence : p.10, 12, 14, 17
- H**
Hospitalisation : p.17, 22, 26, 38
Hygiène : p.7, 9, 36, 38
- I**
Insatisfaction : p.22
- L**
Litige : p.8, 22, 38
- M**
Maltraitance : p.6, 20, 22, 28, 37
- P**
PAJE : p.27
PCH : p.27
Prestataire : p.3, 4, 9, 13, 22, 26, 36
- Q**
Qualité : p.3, 4, 6, 12, 13, 17, 36
- R**
Réclamation : p.6, 8, 10, 12, 16, 22
Recours en cas de litiges : p.8, 22
Réfèrent : p.1, 3, 8, 10, 12, 16, 17, 20, 21, 22, 37
Règlement de fonctionnement : p.3, 36
Remplacement : p.10, 13, 16, 26, 36
Résiliation de contrat : p.12, 17, 38
Retard : p.12, 17, 22
- S**
Sécurité : p.6, 27, 30, 35, 36, 38
Suspension de contrat : p.13, 26, 36, 37
- U**
Urgences : p.5, 8, 36, 37