



# LIVRET

# D'ACCUEIL

Date d'application : 01/01/2015



323 Boulevard de la paix – 64000 PAU

## Le mot du Président

Notre vocation sociale depuis sa création jusqu'à nos jours guide les choix de l'association. Notre projet associatif défend les valeurs de démocratie, équité, respect et bienveillance.

Toutefois, les valeurs de solidarité, d'entraide et de bénévolat demeurent les principes fondateurs de notre association.

Depuis **1982** nous mettons au cœur de notre dispositif l'utilisateur, sa famille, pour son bien être à domicile.

Face à l'altération des facultés physiques liée au grand âge, nous apportons services et conseils dans le respect de la personne et de la formation des intervenantes. En tant qu'association de service à la personne notre mission est de vous apporter une aide matérielle de qualité dans le respect de la personne.

Si la prise en compte des besoins de l'utilisateur est notre première mission, l'intervenante à domicile demeure la cheville ouvrière de notre association. L'histoire de notre association se confond avec une prise de conscience très tôt du besoin de former ce public à appréhender la personne âgée dans sa globalité, son quotidien, son vécu, sa perte d'autonomie dans un souci de bienveillance et la plupart de nos intervenantes ont suivi des formations, CAFAD, DEAVS, ADV, CQP assistante de vie et continuent de se former au travers de la formation continue.

Le service Aider 64 est adhérent à la **Fédération Nationale des Associations de l'Aide Familiale Populaire/ Confédération Syndicale des Familles**.

Henri CASANABE

## **SITUATION DE L'ASSOCIATION**

Située dans le quartier Lartigue à Pau Nord

323, Boulevard de la Paix  
Résidence Deauville (rdc)  
64000 PAU

Tél : 05.59.40.13.51

Fax : 05.59.40.18.96

Courriel : [service.aider@wanadoo.fr](mailto:service.aider@wanadoo.fr)

Répondeur téléphonique : 24h/24h

### **Comment vous y rendre?**

**Bus** : ligne **6** (arrêt Touquet) ligne **12 et 21** (arrêt Angot.)

Stationnement gratuit autour de la résidence.

Horaires d'ouverture au Public

- lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h
- Le vendredi de 9h à 12h.

Accueil téléphonique

- Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30  
et de 14h à 17h.

### **ZONE D'INTERVENTION**

Pau, communauté d'agglomération, et la proche banlieue.

## PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

### 1/ HISTORIQUE

Le Service Aider Pyrénées Atlantiques, association privée loi 1901 à but non lucratif est née le 15 janvier 1982 sur l'initiative d'un collectif d'associations de la ville de Pau pour venir en aide aux personnes âgées, isolées et ou malades. Elle mène un combat contre l'exclusion, la solitude et la dépendance.

A l'origine c'est une centaine de bénévoles qui ont rempli ces missions d'aide à la personne, visites d'amitiés, de dépannage et bricolage.

1989 : début de professionnalisation des intervenantes avec les premiers stages de formation au CAFAD.

1992 : 1<sup>er</sup> agrément service mandataire

2007 : agrément qualité service à la personne mandataire.

2008 : adhésion à la FNAAFP/CSF (Fédération Nationale des Associations de l'Aide Familiale et Populaire/Confédération Syndicale des Familles)

2010 : extension de l'agrément en mode prestataire

### 2/ DEONTOLOGIE

L'association Service Aider Pyrénées Atlantique s'engage à ce que ses services soient accessibles à tous sans considération de races, de religions ou de revenus et à ce que les droits de la personne aidée soient respectés sans réserve. Elle s'est donnée comme objectif de favoriser 3 axes de développement :

**Une attitude générale de respect** impliquant réserve et discrétion, pour tous les membres de la structure et à tout moment de la prestation.

**Une intervention individualisée en parfaite coordination avec les autres acteurs du terrain.**

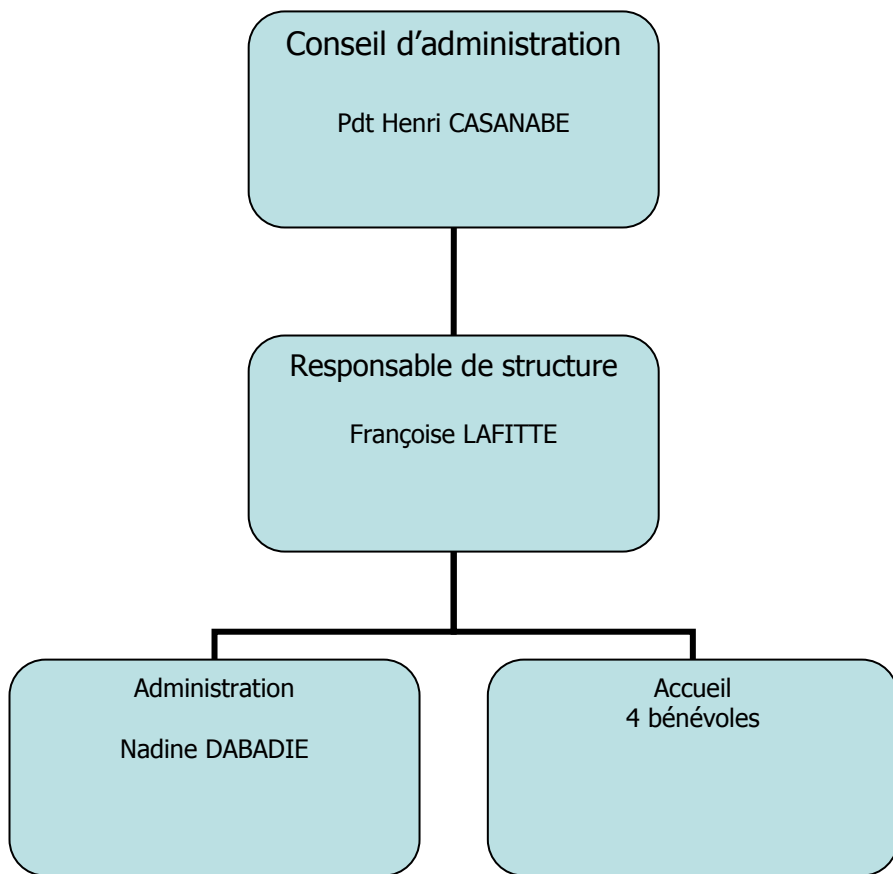
Après évaluation, l'association met en place une prise en charge et un accompagnement individualisé favorisant le maintien de la vie sociale et familiale, adaptée aux besoins de la personne accueillie et exprimée par celle-ci.

**Une relation triangulaire**

Une relation triangulaire qui protège l'utilisateur et l'intervenante est instaurée dès le début de l'intervention.

Tout au long de l'intervention la responsable et l'équipe est en lien avec les intervenants(es) et l'utilisateur afin de garantir la bonne réalisation de l'intervention et permet aux intervenants de maintenir la distance professionnelle nécessaire au respect de chacun.

### 3/ ORGANIGRAME DE L'ASSOCIATION



#### **4/ LE CONSEIL D ADMINISTRATION**

L'association est dirigée par un conseil d'Administration constitué de membres bénévoles qui élisent un bureau qui fixe la politique générale de l'association et veille à l'application de sa déontologie.

Les usagers et les intervenants(es) à domiciles sont représentés au sein du conseil d'administration.

#### **5/ DIRECTION DE L ASSOCIATION**

La Responsable de structure est chargée de la direction courante de l'association et d'appliquer les décisions du conseil d'administration.

Elle assure la gestion comptable, financière et sociale de l'association gestionnaire, En outre, elle assure le recrutement des intervenants mis à disposition auprès de l'usager, la médiation en cas de conflits et l'évaluation des besoins

#### **6/ L'EFFECTIF**

• Siège social :3 salariés service administratif, 9 intervenantes à domicile et 4 bénévoles.

Notre expérience dans le maintien à domicile nous confère un savoir-faire et un professionnalisme qui nous permet de répondre au mieux à vos attentes dans le cadre de la mise à disposition des intervenants.

#### **7/ SERVICE ADMINISTRATIF**

Le service administratif est composé d'une Agent d Accueil, d'une assistante administrative et de 4 bénévoles.

##### Les Bénévoles

Accueil, informations et orientations des usagers

##### Agent d Accueil

Accueil, informations et orientations des usagers

Tenu du livre de bord de l'association

Suivi télégestion

##### Assistante Administrative

Suivi administratif des usagers et intervenantes

Elaboration des devis

Planning

##### Direction

•Administration générale

•Payes et facturation

## **8/ LES SERVICES**

L'association propose 2 types de prestation :

### **Mandataire**

L'utilisateur est l'employeur de l'aide à domicile. A ce titre l'employeur doit respecter le droit du travail et la convention collective du particulier employeur, mettre en place la surveillance médicale et s'acquitter du paiement des cotisations sociales. L'utilisateur organise l'intervention à domicile directement avec son salarié.

Nous aidons dans les démarches administratives :

- Recherche du personnel en adéquation avec les contraintes et les souhaits de l'utilisateur,
- Vous aide à établir le contrat de travail qui vous lie à votre salarié,
- Etablit les bulletins de salaires de votre personnel.
- Effectue les démarches et déclarations auprès des organismes tels que l'URSSAF.
- Vous propose un remplacement lors de l'absence de votre salarié.
- Vous accompagne dans les fins de contrats (licenciement, démission, fin de CDD)

### **Prestataire**

Pour les interventions à domicile en prestataire, le Service Aider Pyrénées Atlantiques est l'employeur de l'intervenante à domicile. Les intervenantes sont sous l'autorité hiérarchique de la responsable de structure qui planifie les interventions à domicile. Nous vous sélectionnons et octroyons un(e) intervenant(e) qualifié(e) en fonction de vos besoins

Notre personnel bénéficie de formations régulières afin de maintenir son niveau de connaissances professionnelles.

L'association assure le remplacement du personnel absent

\*Quel que soit le service les intervenants (es) à domicile sont recrutés(es) selon une procédure éprouvée depuis 20 ans avec contrôle des références, exigence du casier judiciaire, remise d'un livret de bonnes pratiques professionnelles.

## **9/ LES PRESTATIONS A DOMICILE**

Le Service Aider Pyrénées Atlantiques vous propose des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile.

- Entretien courant du logement : nettoyage des pièces, équipements, de la vitrerie.
- Entretien du linge et des vêtements : lavage, repassage, petits travaux de couture.
  
- Préparation et/ou aide à la prise des repas.
  
- Aide à la personne :
  - aide à la toilette et à l'habillage,
  - aide à la prise des médicaments,
  - aide aux déplacements (intérieur/extérieur),
  - aide aux transferts,
  - activités de stimulation.
  
- Courses,
- Aide aux démarches administratives,
- Accompagnement extérieur,
- Maintien du lien social,
- Garde à domicile,
- Garde de nuit. (mandataire)

## **10/ PUBLIC**

Personnes âgées

Personnes handicapées

Personnes dépendantes

Enfants (- 3ans et + 3ans)

Tout public



## **11/ MODALITES D'ACCUEIL**

Au quotidien l'accueil des usagers est soit téléphonique, soit physique au siège de l'association sur rendez-vous préalable du lundi au vendredi aux horaires d'ouverture.

Suite à une demande d'intervention d'un usager, sur rendez-vous, l'association enregistre la demande (dossier préétabli servant de trame à l'entretien).

## **12/ DEMARCHES A EFFECTUER**

### a) Mandataire :

- La photocopie de sa pièce d'identité s'il a plus de 70 ans.
- La photocopie de sa carte d'assuré social.
- Le plan d'aide de l'APA s'il en est bénéficiaire.
- La Grille AGGIR.
- Pour l'URSSAF un RIB et une autorisation de télépaiement.

### b) Prestataire :

- La photocopie de la pièce d'identité.
- La photocopie de sa carte d'assuré social.
- Le plan d'aide APA s'il en est bénéficiaire.
- La copie de la carte cotorep s'il en est bénéficiaire
- La Grille AGGIR.

Suite à l'enregistrement de sa demande, la responsable de structure effectuera une visite à domicile pour évaluer ses besoins.

Les documents suivants lui seront remis à l'issue de la visite à domicile :

- Le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et/ou le contrat de mandat (mandataire) et/ou le contrat individuel de prise en charge-contrat de service (prestataire); un questionnaire de satisfaction.
- Le dépliant concernant les services de l'association.

## **13/ FIN DE PRESTATION**

Les conditions de résiliations sont définies :

- a) Dans le contrat de mandat entre l'association et l'utilisateur pour les interventions mandataires.
- b) Dans le contrat de service pour les interventions prestataires

## 14/ FINANCEMENTS POSSIBLES

En fonction de vos besoins, de votre autonomie, de votre handicap et de votre statut (retraité, en activité) vous pouvez bénéficier d'aides financières. L'association peut vous guider dans ces démarches.

## 15/ MODALITES FINANCIERES

Une facture est éditée mensuellement. Le paiement peut s'effectuer par chèque, virement et CESU (prestataire uniquement)

Les factures impayées feront l'objet d'une relance.

## 16/ REDUCTION D'IMPOT

Pour toutes nos prestations, vous bénéficiez d'une **déduction fiscale de 50 % du montant des sommes facturées**, jusqu'à 12 000€ par an (plafond majoré à hauteur de 15 000€ annuel par enfants à charge) et, 20 000€ si l'un des membres du foyer fiscal est titulaire de la carte d'invalidité d'au moins 80%, ou d'une pension d'invalidité de 3ème catégorie ou d'un complément d'allocation spéciale.

## 17/ TARIFS

SERVICE MANDATAIRE :

Cotisation annuelle 20 €

Frais de dossier 15 €

Estimation gratuite

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| Date d'application                | 01/01/2015 |
| Taux horaire                      | 1.25€      |
| Frais mensuels                    | 3.50€      |
| Plancher de facturation (≥8h)     | 10.00€     |
| Plafond de facturation (≤122.80h) | 153.50€    |

Frais de Gestion Indemnités kilométriques : tarif au 01/01/2014 = 0,352 € / km

## SERVICE PRESTATAIRE

SAD (aide et accompagnement) : 21.25€/heure

SAP (actif) : 20.25 €

CPAM : selon tarif en vigueur

Majoration pour DJF de 25%

Devis gratuit

Frais de dossier 35 € (hors assurance et mutuelle)

Indemnités kilométriques : tarif en vigueur au 01/01/2015 = 0,37 € / km

### 18/ Juridiction compétente en cas de conflits

En cas de conflits et en l'absence de procédures amiables menées par la personne qualifiée visée à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles ou lorsque celles-ci ont échouées, sont portés devant les tribunaux de l'ordre judiciaire civil compétent.

Liste des personnes qualifiées des Pyrénées Atlantiques, arrêtée comme suit :

|           |                 |   |                         |
|-----------|-----------------|---|-------------------------|
| LARRIERU  | JOSEPH          | 6, rue Mendxka                            | 64990 ST PIERRE D IRUBE |
| AMESTOY   | SERGE           | 16, rue Du Pont                           | 64700 HENDAYE           |
| POSTAI    | MARIE DOMINIQUE | 1407, route de Baigts                     | 64300 SAINT BOES        |
| CREMACHI  | JEAN CLAUDE     | Quartier Campagne                         | 64680 BUZIET            |
| LUBESPERE | CHRISTIAN       | Rés. Le QUINTAOU<br>67, rue de Jouanetote | 64600 ANGLET            |

### •19/ Actes de violence

Le Service Aider Pyrénées Atlantiques veille à la prévention des situations de maltraitance et signale, le cas échéant, ces dernières auprès des autorités administratives et judiciaires compétentes ou d'organismes tel « **Allo Maltraitance 64** ». Les témoignages de maltraitance par les intervenantes font l'objet d'une protection définie à l'article L.313-24 du code de l'action sociale et familiale.

Pour information, le réseau d'écoute et de prévention Allo Maltraitance dispose d'une antenne sur le département. Une permanence téléphonique locale est assurée au 05.59.02.47.84. le mardi de 9h à 12h. Les autres jours N° 3977 Un répondeur enregistre les appels 24h/24h.

Il est aussi possible d'envoyer un courrier à ALMA 64 BP 90502 64010 Pau cedex.

**Courriel** [alma64@9business.fr](mailto:alma64@9business.fr)

### • 20/ Formation professionnelle

Tout salarié à droit à la formation professionnelle et nous organisons tous les ans en accord avec le particulier-employeur des sessions de formations sur les

pratiques professionnelles des intervenantes. Le plan de formation est envoyé chaque année.

## ANNEXE

## **Charte des droits et libertés de la personne accueillie**

Selon l'arrêté du 8 septembre 2003,

Mentionnées à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

### *Article L311-4*

*(Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 art. 4 I, II, art 8 du journal officiel du 3 janvier 2002)*

*Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant l'égal un livret d'accueil auxquels sont annexés :*

*a) La chartre des droits et libertés de la personne accueillie, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale mentionné à l'article L6121-9 du code de santé publique ;*

*b) Le règlement de fonctionnement défini à l'article L.311-7.*

*Un contrat de séjour est conclu ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal. Ce contrat ou document définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.*

*Le contenu minimal du contrat de séjour ou document individuel de prise en charge est fixé par voie réglementaire selon les catégories d'établissements et des personnes accueillies.*

### **Article 1<sup>er</sup> - Principe de non-discrimination**

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi *nul ne peut faire l'objet d'une discrimination* en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractères 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'accompagnement, social ou médico-social.

## **Article 2 - Droit à une prise en charge ou un accompagnement adapté**

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

## **Article 3 - Droit à l'information**

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

La personne doit également être *informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.*

La personne à 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 de 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 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 de 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

lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrés par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figure au code de la santé publique.

L'intéressé peut être accompagné 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 prévue par la présente chartre, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et de 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 le 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 justices, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou 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 facilitée 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 représentants.*

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

*L'exercice effectif de la totalité de ses 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, de 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 celle-ci puisse faire obstacle aux missions des établissements ou services.* Les personnels et les bénéficiaires s'obligent au 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 garantie.* 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.