



# AIDE ET COMPAGNIE

## *Livret D'accueil*



Association prestataire et mandataire de service à domicile  
Pour les particuliers

Loi 1901 à but non lucratif

*Association prestataire et mandataire de services aux personnes*  
92 Avenue du Docteur Croquelois, Résidence Napoléon, 62360 Saint Léonard  
Tél : 03 21 31 33 67/ Fax : 03 21 31 33 63/ Mail : [aideetcompagnie@wanadoo.fr](mailto:aideetcompagnie@wanadoo.fr)/ Site : [aide-et-compagnie.org](http://aide-et-compagnie.org)  
Loi 1901 à but non lucratif – JO du 25 octobre 2003  
N°SIRET : 451 196 125 000 38 – APE : 8899B  
Agrément qualité SAP/451196125- Autorisation d'exercer du 26 mai 2005  
Adhérente à la fédération ADESSADOMICILE

**Vous avez fait appel à notre association pour vous aider que ce soit pour permettre votre maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles, pour vous soulager dans la vie quotidienne ou assurer la garde de vos enfants.**

**Ce livret d'accueil vous est destiné.**

**Il a été établi conformément à l'article L311-4 du Code de l'action sociale et des familles, et vous présente l'ensemble de nos prestations, notre fonctionnement, les aides dont vous pouvez bénéficier.**

**Il vient en complément d'autres documents remis par l'association, le contrat de prestations notamment.**

# Sommaire

Présentation de l'association.....	Page 4
Organigramme .....	Page 5
Le secteur d'intervention .....	Page 6
Les modes d'intervention .....	Page 7
Les services proposés .....	Page 8
Les aides financières et avantage fiscal.....	Page 9 - 10
La prestation .....	Page 10 - 11
Les droits et les devoirs du bénéficiaire .....	Page 12
Les droits et les devoirs de l'aide à domicile .....	Page 13
Les limites du travail de l'aide à domicile .....	Page 14
Le règlement de fonctionnement .....	Page 15 - 16 - 17 - 18
Charte des droits et libertés de la personne accueillie .....	Page 19 - 20 - 21
Notre charte qualité .....	Page 22
Notre projet associatif .....	Page 23
Les règles de déontologie de notre secteur .....	Page 24
Tarifs en vigueur .....	Page 25 - 26
Nous contacter .....	Page 27
Nous rendre visite (plan d'accès) .....	Page 28

# Présentation de l'association

\*\*\*

Créée en septembre 2003, Aide et Compagnie est une association à but non lucratif régie par la loi de 1901 qui a pour objet de :

- proposer des prestations d'aide à domicile auprès de tous les publics y compris des personnes âgées, handicapées et des enfants de moins de 3 ans, dans le respect des droits fondamentaux de la personne humaine (dignité, intimité, sécurité).
- Créer des nouveaux emplois et assurer la formation continue de son personnel en vue d'améliorer la qualité des prestations offertes.

L'association propose ses services exclusivement aux particuliers isolés ou non :

- Aux personnes âgées,
- Aux personnes handicapées,
- Aux personnes dépendantes,
- Aux familles actives,
- Aux parents d'enfants de tous âges,

Elle a reçu l'agrément simple qui lui permet de fournir des prestations auprès des personnes valides (ménage, petit jardinage...) et des enfants de plus de 3 ans.

L'autorisation d'exercer a été délivrée par le Président du Conseil Général le 26 mai 2005, suite au passage en CROSMS le 24 mars 2005.

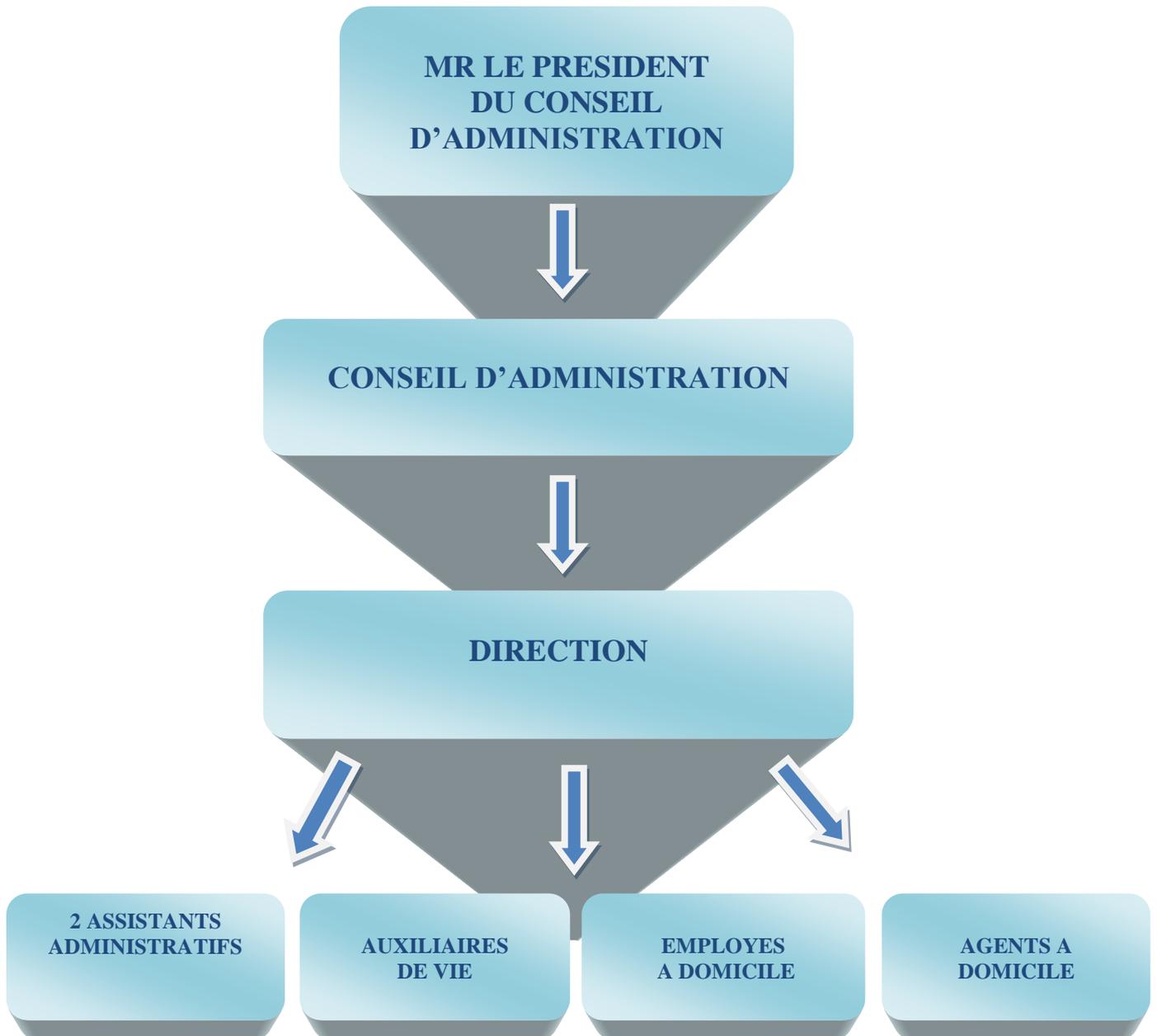
Elle a reçu l'agrément SAP/451196125 qui lui permet d'intervenir auprès des personnes âgées, handicapées et les enfants de moins de 3 ans.

L'association n'a pas recours à la sous-traitance et assure l'ensemble des prestations proposées et le travail administratif.

Aide et Compagnie est dirigée par un Conseil d'Administration composé de membres bénévoles et dont le Président est Monsieur Alain DUCROCQ.

# L'organigramme organisationnel de l'association

\*\*\*

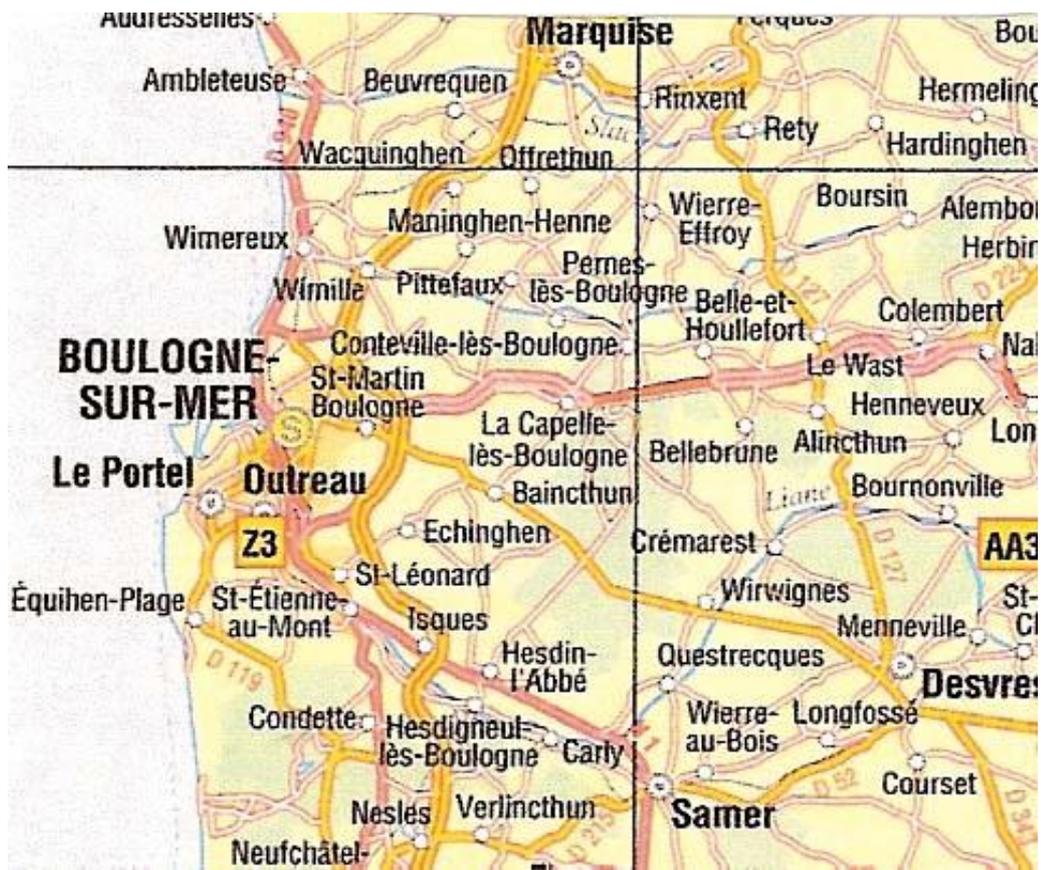


# Notre secteur d'intervention

\*\*\*

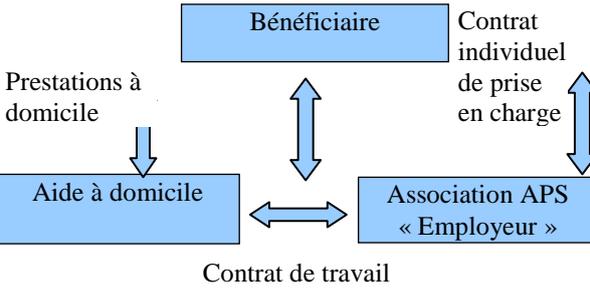
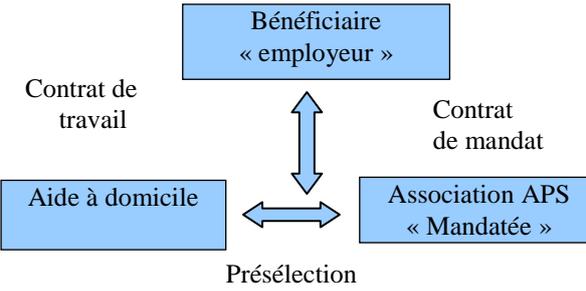
Notre zone d'intervention couvre l'agglomération bouloonnaise et ses environs jusque :

- ☞ Marquise au nord,
- ☞ Neufchâtel-Hardelot au sud,
- ☞ Desvres et Samer à l'est.



# Deux modes d'intervention

Pour la réalisation de nos prestations, nous vous proposons deux modes d'intervention. Quel que soit le mode choisi, la réduction d'impôt est applicable et égale à 50% des dépenses réalisées à hauteur d'un plafond annuel. Cependant votre décision n'est pas sans conséquence et vous n'êtes pas engagés de la même façon selon le mode adopté. Le rôle de notre association est aussi de vous conseiller à faire votre choix lors de votre demande.

Le Mode Prestataire	Le Mode Mandataire
<p>L'association est employeur de l'intervenant à domicile et assure l'intégralité de cette fonction. L'association s'engage à proposer du personnel qualifié adapté à la demande</p> <p>Le client est lié à l'association par un contrat individuel de prestation qui précise les modalités d'intervention du service.</p>	<p>Le client est employeur de l'intervenant à domicile. L'Association assure pour le particulier employeur les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi. Elle présente du personnel ayant le profil adapté.</p> <p>Le client mandate l'association pour l'accompagner et le conseiller dans l'exercice de sa fonction d'employeur : le bénéficiaire est lié à l'Association par un contrat de mandat.</p>
	
<b>Les points forts</b>	<b>Les points forts</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplification des démarches</li> <li>• L' Association est employeur des intervenantes et est responsable des prestations effectuées et de leur suivi</li> <li>• En cas d'absence de l'intervenant, son remplacement est assuré sans surcoût</li> <li>• En cas de conflits éventuels avec l'intervenant, possibilité de changement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût horaire inférieur à celui du prestataire</li> <li>• Vous avez toute latitude pour choisir votre salarié ainsi que ses jours et horaires d'intervention</li> <li>• Continuité du service sur votre demande en cas d'absence de votre salarié</li> </ul>
<b>Les points faibles</b>	<b>Les points faibles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût horaire supérieur à celui du mandataire</li> <li>• Circonstances imprévues pouvant entraîner une modification de l'horaire d'intervention ou encore de l'intervenant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous exercez la responsabilité d'employeur</li> <li>• Les dispositions légales doivent être respectées. En cas de licenciement éventuel, l'association vous conseille et vous aide dans la procédure à suivre.</li> </ul>

# Les principaux services proposés

## Aide aux personnes âgées, malades ou handicapées :

- Aide au lever, au coucher, aide au transfert pendant la journée (lit/fauteuil)\*
- Aide à la toilette dans le respect de l'intimité\*
- Aide à l'habillage et au déshabillage\*
- Aide à la prise de médicaments\*
- Courses\*
- Préparation des repas dans le respect des goûts de la Personne \*
- Sorties\*
- Présence et soutien\*
- Aide à l'autonomie\*
- Aide à l'accomplissement des petites démarches administratives \*\*
- Aide-ménagère\*



## Aide domestique:

- Lavage\*\*
- Repassage\*\*
- Entretien courant de la maison\*\*



## Garde d'enfants de tous âges :

- Aide aux devoirs\*\*
- Conduite à l'école et aux activités Extra scolaires\*\*
- Préparation des repas\*\*
- Activités ludiques\*\*



## Divers :

- Petits travaux de jardinage : les interventions se déroulent sur la période du 1<sup>er</sup> avril au 31 octobre et en fonction des conditions météorologiques. L'association dispose d'un taille haie et d'une tondeuse. Les gros travaux de type élagage, abattage ne sont pas du ressort de l'association.



\* Autorisation d'exercer du 26 mai 2005

\*\* Agrément qualité 2006-2-62-64 du 13 juin 2005

# Les aides financières



## dont vous pouvez disposer

Pour chaque demande d'aide, le bénéficiaire devra contacter l'assistant(e) social(e), l'infirmier(e) de son secteur ou bien Aide et Compagnie qui pourra l'aiguiller dans ses démarches.

### L'Allocation Personnalisée à l'Autonomie :

Toute personne âgée d'au moins 60 ans résidant en France qui se trouve dans l'incapacité d'assumer les conséquences du manque ou de la perte d'autonomie liés à son état physique ou mental a droit à une allocation personnalisée d'autonomie permettant une prise en charge adaptée à ses besoins.

Cette allocation, définie dans des conditions identiques sur l'ensemble du territoire national, est destinée aux personnes, qui, nonobstant les soins qu'elles sont susceptibles de recevoir, ont besoin d'une aide pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie ou dont l'état nécessite une surveillance régulière.

([Loi n°2001-647 du 20/07/2001](#), J.O. 167 du 21/07/2001)

L'allocation personnalisée à l'autonomie (APA) a remplacé la prestation spécifique dépendance à compter du 01/01/2002. Elle concerne les personnes hébergées à domicile ou en établissement pour personnes âgées dépendantes. Elle est gérée par le Conseil général du département. Le montant de l'allocation accordée dépend du degré d'autonomie ainsi que des ressources.

### La prestation de compensation du handicap:

La prestation de compensation du handicap (PCH) est une aide personnalisée destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes handicapées. Cette prestation couvre les aides humaines, aides matérielles (aménagement du logement et du véhicule) aides animalières. Pour bénéficier de cette aide, il faut s'adresser à la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)

### L'aide sociale :

Pour les personnes retraitées et ayant besoin d'une aide pour leur permettre de continuer à vivre chez elles. Des conditions d'âge et de ressources sont exigées.

## Les caisses de retraite :

Pour les personnes ne remplissant pas les conditions pour bénéficier de l'aide sociale, les caisses de retraite peuvent intervenir et prendre en charge partiellement les coûts relatifs à l'intervention d'une aide-ménagère à domicile.

Notre association est habilitée avec la CARSAT (pour le régime général) et conventionnée avec certaines caisses spécifiques telles que RSI, MSA, CNRACL, MGEN... Nous consulter.

## Les mutuelles et les assurances :

En cas d'accident ou de maladie nécessitant l'intervention d'une aide à domicile, la mutuelle ou l'assurance peut prendre en charge les frais liés à cette intervention. Notre association est affiliée entre autres avec Garantie Assistance, Inter Mutuelles Assistance... Nous consulter.

## Pour les parents d'enfants de moins de 6 ans :

Si vous avez un enfant de moins de 6 ans, la caisse d'allocations familiales peut, sous certaines conditions vous octroyer le complément de libre choix du mode de garde de la prestation du jeune enfant (PAJE). Le montant de l'aide forfaitaire versée varie en fonction des ressources et l'âge des enfants.

Aide et Compagnie vous aide à la constitution et du suivi des dossiers administratifs relatifs aux prestations demandées (demande de prise en charge financière auprès des organismes concernés : Conseil Général, Mutuelles, Caisses de retraite...).

## Avantage fiscal :

Les pouvoirs publics autorisent les ménages à déduire de l'impôt sur le revenu 50% des sommes versées pour les services rendus par les associations agréées en application de l'article L 199 sexdecies du Code Général des Impôts.

De ce fait, l'adhérent pourra bénéficier d'une déduction ou réduction d'impôt à hauteur de 50% des sommes versées au titre des prestations de service dans la limite du plafond autorisé par la loi.

Chaque année, Aide et Compagnie s'engage à fournir un justificatif des dépenses engagées et réglées par l'adhérent destiné à l'administration fiscale au plus tard le 31 janvier de l'année suivant ces dépenses.

Ce justificatif devra être joint à la feuille d'imposition et les sommes versées indiquées sur celle-ci aux lignes correspondantes.

# La prestation



## Le devis :

Au premier contact, nous établissons un devis gratuit sur simple demande et dès que la prestation dépasse 100€ TTC.

## Les formalités administratives pour la prise en charge du bénéficiaire :

Avant le démarrage des prestations, le bénéficiaire reçoit la visite d'un salarié administratif d'Aide et Compagnie qui remplit avec lui le dossier nécessaire à une éventuelle demande d'aide financière. Il constitue également son dossier administratif nécessaire à l'association et lui remet les documents utiles à sa prise en charge.

- devis,
- proposition d'intervention individualisée,
- contrat de prestations s'il s'agit du mode prestataire,
- contrat de mandat s'il s'agit du mode mandataire,
- livret d'accueil,
- questionnaire de satisfaction 1<sup>er</sup> contact,
- feuille de réclamation,
- attestation de réception des documents,
- carte de retour hospitalisation.

## Le déroulement de l'intervention :

Dès que la date de démarrage et l'heure des prestations sont fixées, l'association contacte le bénéficiaire pour lui indiquer le nom de l'intervenant(e) à domicile et propose une rencontre préalable.

L'intervenant(e) dispose d'une carte professionnelle qu'il montre au bénéficiaire à son arrivée. A chaque prestation, l'intervenant(e) remplit un relevé d'heures qu'il (elle) fait signer à chaque passage et qui est remis à chaque fin de mois au bureau de l'association pour facturation.

Un suivi des interventions est fait par Aide et Compagnie au domicile du bénéficiaire et par téléphone et un questionnaire annuel de satisfaction est envoyé au bénéficiaire.

## Les modalités d'intervention :

L'association intervient 7 jours sur 7 de 8h à 20h en mode prestataire et 24h/24 en mode mandataire.

En dehors des heures d'ouverture du bureau, une astreinte est mise en place **en cas d'urgence**. Vous pouvez nous contacter au numéro suivant : 06 03 55 04 32.

## En cas d'absence de l'aide à domicile :

En cas d'absence imprévue de l'aide à domicile et dès connaissance de cette absence par notre service, le bénéficiaire est contacté et une personne remplaçante est systématiquement proposée.

Pendant les congés, l'association proposera également le remplacement de l'aide à domicile.

Un cahier de liaison est mis en place afin de faire le lien entre les différents intervenants à domicile, la famille et les professionnels de santé.

#### Règlement des prestations :

Le règlement des interventions réalisées ainsi que celles non décommandées dans le délai prévu au contrat de prestations s'effectue par le bénéficiaire à réception de la facture correspondante.

Les règlements peuvent se faire par chèque bancaire, postal, par prélèvement automatique, par CESU préfinancé (demande auprès des caisses de retraite, des mutuelles, des assurances de certains employeurs)

Le bénéficiaire envoie ou dépose les règlements à l'association ou bien encore peut les remettre à l'aide à domicile.

#### Accueil des stagiaires :

Aide et Compagnie accueille des stagiaires quelques semaines par an qui souhaitent exercer le métier d'auxiliaire de vie ou aide-ménagère et qui seront donc amenés à intervenir chez vous en compagnie de votre aide à domicile habituel(le). Si vous ne souhaitez pas recevoir des stagiaires, n'hésitez pas à nous en faire part, notamment par le biais du contrat de prestations.

#### Litiges éventuels :

Aide et Compagnie remet au bénéficiaire une fiche de réclamation au début des prestations.

Aide et Compagnie s'engage à répondre par écrit à toutes les réclamations écrites ou verbales du bénéficiaire.

Le Président de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et le Président du Conseil Général ont établi une liste de personnes qualifiées dont le but est d'assurer le respect de vos droits (annexe 6 du contrat de prestations).

Vous pouvez également vous adresser à la Direction Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, 20 rue du marché au filé BP 930 62022 ARRAS CEDEX.

En cas de litige non résolu, vous pouvez saisir le Préfet ou le Président du Conseil Général du Pas-de-Calais.

# Les droits et devoirs du bénéficiaire

## Attentes de l'adhérent :

Si la personne aidée est en droit d'attendre un travail consciencieux et efficace de la part de l'intervenant(e), une tenue correcte et un langage respectueux, il devra en retour adopter un comportement identique vis à vis de l'aide à domicile.

## La mise à disposition de matériel :

La personne aidée fait en sorte que l'intervenant(e) ait les moyens matériels de travailler dans les meilleures conditions en mettant à disposition tous les outils nécessaires à l'exécution de la tâche demandée (sauf pour le petit jardinage, où l'association dispose du matériel nécessaire).

Les appareils ménagers doivent être vérifiés régulièrement afin de s'assurer de leur bon fonctionnement et ce dans le but de dégager la responsabilité de l'intervenant(e) en cas de problème.

## Le changement d'horaire :

La personne aidée s'engage à prévenir l'association de son souhait de déplacer les horaires habituels d'intervention au moins 48 heures à l'avance.

## L'arrêt des prestations :

En cas d'arrêt des prestations temporaire ou définitif, la personne aidée s'engage à prévenir l'association afin d'éviter tout déplacement inutile de l'intervenant(e) et l'acquittement des heures de travail initialement prévues. Il formalise l'arrêt des prestations par un courrier où il stipulera la date d'arrêt des prestations et leur reprise éventuelle. En cas d'arrêt définitif, merci de respecter un préavis d'un mois.

# Les droits et devoirs de l'aide à domicile

## Définition de l'emploi :

L'aide à domicile assure dans le cadre des heures déterminées avec l'adhérent et l'association les tâches définies dans le contrat de prestations.

**L'Agent à domicile** réalise des travaux courants d'entretien de la maison chez des personnes dépendantes et en capacité d'exercer un contrôle et un suivi.

**L'employé (e) à domicile** aide, assiste et soulage les personnes dans les actes essentiels et les activités de la vie quotidienne auprès de personnes ne pouvant plus faire en totale autonomie et/ou en rencontrant des difficultés passagères.

**L'auxiliaire de vie** accompagne et aide les personnes dans les actes essentiels, les activités ordinaires de la vie quotidienne et dans les activités de la vie sociale et relationnelle.

Il/Elle participe à l'évaluation de la situation et adapte son intervention en conséquence.

Il/Elle effectue un accompagnement social et un soutien auprès d'un public fragile, aide à faire ou fait à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie courante.

## Le comportement de l'aide à domicile :

Honnête, discrète et efficace, elle assure un travail soigné. Elle se doit d'adopter un comportement neutre et ne peut en aucun cas porter de jugement à caractère racial, religieux ou bien encore politique.

L'aide à domicile ne peut accepter de gratification ou cadeau de valeur de la part de l'adhérent ni lui emprunter de l'argent.

## L'organisation du travail :

L'aide à domicile se doit d'être ponctuelle et de respecter son planning de travail. Aucune modification de l'horaire de travail ne pourra se faire sans l'autorisation préalable de la direction de l'association.

En cas d'absence ou de maladie l'empêchant d'accomplir son travail, l'aide à domicile se doit de prévenir dans les plus brefs délais l'association qui se charge de prévenir les adhérents concernés et organise le remplacement en fonction des souhaits des particuliers.

Un cahier de liaison est mis en place au domicile du bénéficiaire afin de faire le lien avec les autres aides à domicile, les professionnels de santé (médecin, kiné, infirmier(e)...) et la famille du bénéficiaire.

# Les limites du travail de l'aide à domicile

## L'aide à domicile peut :

- Vous aider à la toilette, à l'habillage et au déshabillage,
- Vous accompagner dans vos transferts (lit-fauteuil...), déplacements à l'intérieur et à l'extérieur du domicile (pour vos rendez-vous...),
- Préparer et vous aider à prendre votre repas,
- Entretien de votre logement (sols, vitres, poussières, rangement)
- Laver, repasser et ranger votre linge,
- Faire vos courses,
- Vous aider dans vos démarches administratives.

## L'aide à domicile ne peut pas :

- Donner les médicaments, faire des soins médicaux, changer les pansements, couper les ongles des pieds d'une personne diabétique, enfiler les bas de contention : ces actes relevant de la compétence des professionnels de santé,
- entretenir les pièces annexes qui ne font pas partie de votre cadre de vie si vous vivez au sein de votre famille (chambre des enfants...)
- Nettoyer votre cave, votre grenier, votre terrasse,
- Lessiver vos murs et plafonds,
- Retirer ou coller du papier peint,
- Utiliser son véhicule personnel et assurer votre transport sans dédommagement et sans assurance appropriée.

# Règlement de Fonctionnement

## Aide et Compagnie

Association prestataire et mandataire d'aide à domicile  
Créée le 19 septembre 2003 – Code APE : 8899B  
Agrément n° SAP/451196125 - Autorisation d'exercer : arrêté du 26 mai 2005.

### **Préambule :**

En vertu du code de l'action sociale et des familles, le présent règlement a pour objectif de définir les obligations et les devoirs de l'association, du salarié et du bénéficiaire et les modalités de fonctionnement du service afin de garantir le bon déroulement des prestations.

Ce règlement de fonctionnement a été élaboré par un groupe de travail composé des membres de l'association et a été soumis à l'ensemble du personnel et approuvé à l'unanimité.

Ce règlement de fonctionnement sera réétudié dans les 3 ans suivant son élaboration en collaboration avec les groupes d'expression.

Ce règlement sera remis à toute personne prise en charge par Aide et Compagnie, ainsi qu'à chaque membre du personnel. Une copie sera à la disposition de chacun dans les locaux de l'association.

### **Article 1 : Modalités d'exercice et des droits et libertés individuels**

*(Article 311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles)*

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

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

## **Article 2 : Organisation du service :**

Les locaux d'Aide et Compagnie sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h. En dehors de ces plages d'ouverture, un répondeur est à votre disposition. Aide et Compagnie dispose également d'un téléphone portable exclusivement destinée aux urgences et dont le numéro est indiqué dans le livret d'accueil. Tout message ne présentant pas un caractère d'urgence sera laissé sur le répondeur du 03 21 31 33 67.

## **Article 3 : Evaluation des besoins :**

Afin de mettre en place un projet individualisé, Aide et Compagnie s'attache à évaluer avec soin les besoins de la personne aidée par un entretien approfondi de façon à ce que les prestations à réaliser soient en totale adéquation avec les besoins exprimés et ressentis.

## **Article 4 : la prise en charge :**

Les interventions sont délivrées au domicile du bénéficiaire et à l'extérieur du domicile lors des sorties prévues au plan d'aide (courses, accompagnement à des rendez-vous). Ces sorties peuvent se faire grâce au véhicule de l'aide à domicile. Les frais engagés pour ces déplacements seront à la charge du bénéficiaire (carburant, frais de stationnement)

Les interventions peuvent être dispensées 7 jours sur 7 (exception faite pour le ménage : prestation possible du lundi au samedi). Les horaires et jours d'intervention sont planifiés par l'association en fonction du plan d'aide, des besoins de la personne et des possibilités du service.

L'aide à domicile s'engage à respecter les habitudes de vie du bénéficiaire et à respecter au mieux les horaires définis dans le contrat de prestations.

Afin de permettre ainsi une bonne coordination entre les aides à domicile et les éventuels autres intervenants extérieurs, un cahier de liaison est mis en place. Le cahier de liaison est renseigné par l'aide à domicile et permet à tous les intervenants du domicile (médecin, infirmier, aide-soignant...) et la famille d'échanger autour de la personne prise en charge, dans un souci de bien-être et d'efficacité.

L'aide à domicile s'engage également à prévenir l'association et le bénéficiaire (si l'intervention est immédiate) en cas de retard ou d'impossibilité d'intervention. Aide et Compagnie contactera le bénéficiaire et palliera à l'absence de l'aide à domicile dans les meilleurs délais par une personne remplaçante.

L'association s'attache à prendre en compte les souhaits des bénéficiaires de conserver les mêmes intervenants à domicile. Cependant, dans le cadre du service prestataire et en cas de nécessité, l'association se réserve le droit de modifier les plannings et les intervenants.

Aide et Compagnie peut, dans le cadre de formations diplômantes, accueillir des stagiaires qui seront amené(e)s à intervenir au domicile du bénéficiaire pendant la prestation de l'aide à domicile habituel(le).

## **Article 5 : Suivi individualisé :**

Les personnes aidées par Aide et Compagnie bénéficient d'un suivi individualisé tout au long de leur prise en charge. Cet accompagnement est adapté à chacune des situations et est mis en place selon les souhaits du bénéficiaire et ceux de sa famille.

## **Article 6 : facturation :**

La facturation est établie en début de mois suivant les prestations sur présentation des relevés d'heures signés des aides à domicile et le cas échéant selon le plan d'aide établi par le financeur (Conseil Général, Caisse de retraite...) Le plan d'aide détermine la participation financière selon les revenus du bénéficiaire et à une date donnée. Le tarif fixé pour notre association par le Conseil Général est susceptible d'évoluer dans le temps, ce qui peut modifier sensiblement la participation initiale. Toute prestation non décommandée au moins 48 heures avant et sauf cas d'urgence (hospitalisation non prévue...) sera facturée.

### **Article 7 : Relations avec l'aide à domicile :**

L'aide à domicile intervient au domicile du bénéficiaire pour les missions qui ont été définies dans le plan d'aide et qui sont reprises dans le contrat de prestations de services. L'aide à domicile ne peut donc effectuer des tâches qui seraient hors de son champ de compétence ou non prévus dans le contrat de prestations (voir livret d'accueil).

L'aide à domicile est tenu(e) à la confidentialité des informations et s'engage respecter la l'intimité, les convictions philosophiques, religieuses ou politiques du bénéficiaire.

Si un problème survient lors de l'intervention de l'aide à domicile, nous remercions le bénéficiaire, sa famille ou son représentant légal d'en informer l'association par le biais d'un appel téléphonique ou d'une fiche de réclamation remise avec le contrat de prestations. L'association prendra alors les mesures nécessaires pour résoudre le problème.

D'une manière générale, l'aide à domicile n'est pas autorisé(e) à :

- recevoir des dons en argent ou de quelque nature que ce soit,
- recevoir une procuration pour quelque motif que ce soit,
- être en possession de la carte bancaire du bénéficiaire pour effectuer des achats ou des retraits d'argent.

Aide et Compagnie s'attache à garantir respect et bienveillance à ses bénéficiaires. En retour, l'association exige la même attitude de la part du bénéficiaire envers le personnel.

Nous rappelons de manière générale que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

### **Article 8 : Règles d'hygiène, de sécurité et de confort :**

Pour que la prestation se déroule dans les meilleures conditions, le domicile du bénéficiaire doit être conforme aux normes de sécurité et d'hygiène. Le bénéficiaire mettra à la disposition de l'aide à domicile les produits et matériels nécessaires au bon déroulement de la prestation.

L'aide à domicile n'a pas l'autorisation de fumer au domicile des bénéficiaires pendant les prestations.

Aide et Compagnie peut, afin de garantir la sécurité du bénéficiaire et de l'aide à domicile, demander au bénéficiaire, par le biais des professionnels de santé, l'installation de matériels (lit médicalisé, barres de maintien, tapis antidérapants) ou l'aménagement du domicile.

En ce qui concerne les animaux domestiques, en cas de morsure ou d'agression, la responsabilité du bénéficiaire sera engagée. Si une maltraitance de l'aide à domicile envers l'animal devait être constatée, nous remercions le bénéficiaire de nous prévenir dans les plus brefs délais.

### **Article 9 : Mesures à prendre en cas d'urgence :**

Lors d'une intervention, si le bénéficiaire n'ouvre pas sa porte d'entrée, l'aide à domicile devra en aviser au plus vite l'association qui mettra tout en œuvre pour contacter les proches (désignés par le bénéficiaire dans le contrat de prestations) et prévenir les secours.

Si la personne a été victime d'une chute et qu'elle soit consciente ou non :

Si elle est porteuse de la téléalarme, la déclencher immédiatement pour prévenir l'opérateur qui se chargera d'envoyer les secours puis contacter la personne à prévenir en cas d'urgence (contact indiqué dans la page d'information du cahier de liaison).

Si elle n'est pas porteuse de la téléalarme, contacter le SAMU (15) ou les pompiers (18).

Prévenir ensuite l'association et rester auprès d'elle jusqu'à l'arrivée des secours et de la personne à prévenir

#### **Article 10 : Mesures à prendre en cas de suspicion de maltraitance :**

Toute personne ayant connaissance ou suspectant une maltraitance doit en informer la direction de l'association qui prendra les mesures nécessaires.

#### **Article 11 : Cas d'interruption des prestations :**

En cas d'hospitalisation prévue ou non, de vacances, les prestations sont systématiquement suspendues.

Dès que la date de retour est connue, le bénéficiaire, sa famille ou le cas échéant, l'établissement hospitalier contactera l'association qui se chargera de remettre en place les interventions et de prévenir l(es) aide(s) à domicile habituel(les).

#### **Article 12 : Droit d'expression :**

En vertu des articles L311.5 et L311-6 du code de l'action sociale et des familles et des dispositions prévues par la charte des droits et libertés de la personne bénéficiaire, son expression sera assurée par :

- son adhésion à l'association,
- des enquêtes de satisfaction,
- une visite annuelle,
- sa participation aux assemblées générales.

Le 21/12/2012.

**La Direction d'Aide et Compagnie**

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

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles - NOR : SANA0322604A - Source : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

## *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 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.

*Dernière mise à jour :  
22/06/2006*

# Notre charte qualité



## *Les engagements de l'association vis-à-vis de ses bénéficiaires*

S'ASSURER du consentement éclairé du bénéficiaire lors de la prise en charge par l'association.

RESPECTER le bénéficiaire, sa dignité, son intégrité, sa vie privée, sa culture et sa sécurité.

GARANTIR la confidentialité des informations le concernant et l'accès aux documents relatifs à sa prise en charge.

INFORMER l'adhérent sur ses droits et devoirs.

REPONDRE aux attentes du bénéficiaire, tenir compte de ses exigences et de ses remarques.

ASSURER un service de qualité en toutes circonstances.

RECRUTER du personnel qualifié et de toute confiance.

SELECTIONNER selon la personnalité du bénéficiaire et selon ses besoins l'employé(e) le(a) mieux adapté(e) à ses besoins.

MAINTENIR le lien avec les bénéficiaires par des contacts réguliers (visites, entretiens téléphoniques, questionnaires de satisfaction).

NE PAS PROPOSER une offre de services abusive.

## **NOTRE PROJET ASSOCIATIF**

Depuis la création de l'association en septembre 2003, son projet est un accompagnement personnalisé et optimum des personnes en perte d'autonomie ou non, isolées ou non par un personnel qualifié et responsable avec un souci permanent de la qualité du service rendu.

### **Aide et Compagnie a pour objectif :**

#### **Pour le bénéficiaire :**

- Lui permettre de rester au domicile dans les meilleures conditions possibles.
- Etablir un lien de confiance avec lui.
- Placer ses besoins et la qualité du service apporté au cœur de la prise en charge.
- Adapter les prestations aux évolutions de ses besoins selon les dispositions du plan d'aide établi par le Conseil Général ou les caisses de retraite.
- Coordonner les prestations avec d'autres acteurs du secteur médico-social.
- Ne pas proposer d'offres de prestations abusives.

#### **Pour les aides à domicile :**

- Effectuer les interventions dans un souci constant de qualité, de bien-être et de discrétion.
- Pouvoir rencontrer la hiérarchie afin de rendre compte de façon formelle et informelle de ses conditions de travail et de s'exprimer.

#### **Pour l'association :**

- Proposer des prestations de qualité tout en maîtrisant les coûts.
- S'intégrer dans le réseau médico-social.
- Participer à la bonne coordination des interventions des différents acteurs du domicile afin d'intervenir avec efficacité.
- S'assurer que le personnel connaisse la philosophie d'Aide et Compagnie et ait à cœur de dispenser une prestation de qualité.
- Savoir détecter les situations de stress pour le personnel, en parler lors d'entretiens, proposer des solutions telles que l'intégration à un groupe de parole, une visite exceptionnelle aux services de santé au travail, la mise en place de formations spécifiques.
- Favoriser l'accès du personnel au plan de formation pour lui permettre de dispenser des prestations de qualité.

# Les règles de déontologie de notre secteur

\*\*\*

*Une attitude générale de respect de la personne :*

- Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux
- Le respect de ses biens
- Le respect de sa vie privée et de son intimité
- Le respect de sa culture et de son choix de vie

*Une intervention individualisée* selon une approche globale de la personne et le respect du plan d'intervention.

*Un juste équilibre entre une relation professionnelle et une relation interpersonnelle* qui permet de maintenir une juste distance professionnelle.

## **TARIFS EN VIGUEUR**

Valables à compter du 01/05/2015, ils annulent et remplacent les tarifs précédents

**Tarif APA et PCH** : établi par le Conseil Général : 20.44 €/heure au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

**Tarif CARSAT** : 20.10 €/heure

**Les tarifs pour les prestations de ménage, garde d'enfant, petit jardinage, petit bricolage** :

- en semaine : 18.30 €/heure et dimanches et jours fériés : 22.88 €/heure.

**Les tarifs pour le service mandataire** :

Avec le service mandataire, vous bénéficiez de l'assistance d'Aide et Compagnie pour la gestion de votre salarié (droit du travail, fiche de paye, versement des charges...)

Les frais de gestion :

Les frais de gestion sont fixés par Aide et Compagnie et couvrent :

- les coûts de gestion du personnel,
- la veille réglementaire,
- la relation avec les organismes extérieurs (URSSAF, IRCEM, DDTEFP...),
- l'édition des bulletins de paye et des attestations fiscales.

De la 1<sup>ère</sup> à la 50<sup>ème</sup> heure : 1.30€ par heure de travail

De la 51<sup>ème</sup> à la 100<sup>ème</sup> heure : 0.90€ par heure de travail

De la 101<sup>ème</sup> à la 150<sup>ème</sup> heure : 0.70€ par heure de travail

Au-delà de la 151<sup>ème</sup> heure : Gratuité

Forfait nuit : 6.50€

La rémunération des salariés :

Les rémunérations sont fixées par la Convention Collective Nationale « Salariés du Particulier Employeur ». Elles dépendent du type de poste occupé (Employé de maison, garde d'enfants, garde malade...) et évoluent en fonction de l'ancienneté (à partir de 3 ans d'ancienneté continue chez le même employeur, 1% d'augmentation par année supplémentaire avec un maximum de 10%).

Cette rémunération comprend le paiement des congés payés. En période de congés payés, les salariés ne sont donc pas rémunérés.

Les charges salariales et patronales sont fixées par l'état et versées à l'URSSAF par l'association. Elles sont facturées chaque mois et comprennent une prévoyance versée à l'IRCEM

**Un devis gratuit peut vous être établi sur simple demande et dès lors que la prestation atteint 100 Euros.**

**Cotisation annuelle** :

La cotisation à l'association est annuelle. Elle est facturée en début de prestation puis chaque année à la date anniversaire du contrat de prestation.

### **Les aides financières :**

Les tarifs ci-dessous ne prennent pas en compte les aides financières auxquelles vous pouvez peut-être prétendre (caisse de retraite, APA, mutuelle, CAF). Aide et Compagnie se tient à votre disposition afin d'étudier les différentes solutions qui s'offrent à vous et monter les dossiers nécessaires.

### **Avantage fiscal : 50% de réduction d'impôt :**

*La loi permet, sous certaines conditions, de déduire de vos impôts 50% du coût des prestations. (Article 199 sexdecies du Code Général des Impôts). Pour cela, une attestation fiscale est remise à chaque bénéficiaire.*

# Nous contacter

\*\*\*

Association : *Aide et Compagnie*

Personnes ressources : Madame DESSAINT Lydwine  
Monsieur CALOIN Vincent

Bureau : Résidence Napoléon  
92, Avenue du Docteur Croquelois  
62360 SAINT LEONARD

Ouverture : Du lundi au vendredi  
De 9h à 12h et de 14h à 18h

Tél Association : 03 21 31 33 67  
(Répondeur en dehors des horaires  
d'ouverture)

Portable : 06 03 55 04 32 **(en cas d'urgence)**

Fax : 03 21 31 33 63

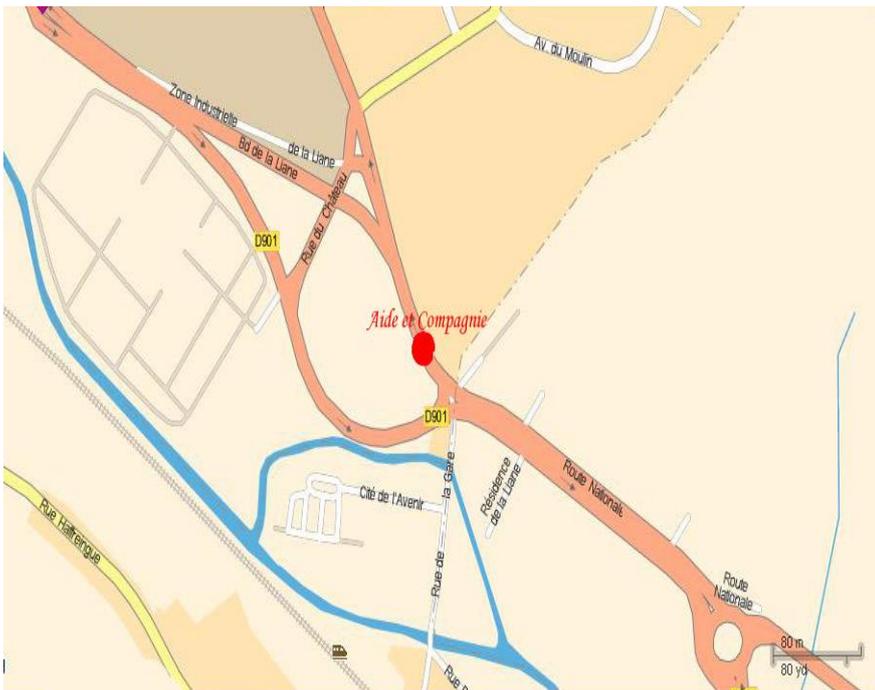
Email : [AideEtCompagnie@wanadoo.fr](mailto:AideEtCompagnie@wanadoo.fr)

Site internet : [www.aide-et-compagnie.org](http://www.aide-et-compagnie.org)

# Nous rendre visite

\*\*\*

## Plan d'accès à l'association Aide et Compagnie



*L'association est située au rez de chaussée du château Napoléon dans le bâtiment principal et dispose d'un parking privé et gratuit.*

### **Comment nous rendre visite :**

- ✓ En venant de Boulogne sur mer, prendre la D901 (Zone Industrielle de Saint Léonard) direction Le Touquet, Abbeville, Montreuil, Saint Léonard, Saint Etienne au Mont, prendre à gauche au feu au bout de la zone industrielle. L'association se trouve dans le château Napoléon. L'entrée du château est indiquée par un panneau sur votre gauche.
- ✓ En venant de Saint Etienne au Mont, prendre la D901 direction Calais Boulogne Saint Léonard. Au feu, l'entrée du château est indiquée par un panneau sur votre gauche.
- ✓ Par le bus, ligne **G1** arrêt « mairie de saint léonard » ou « château de Pont de Briques »

*Un parking privé est à votre disposition.*