



Association Aide Familiale Populaire
Membre de la **Confédération Syndicale des Familles**

Association régie par la loi 1901 N° 12 004 207

Siret : 785 364 340 000 030 / APE : 88 99 B

N° Agrément SAP 785364340 Arrêtés n° 2016-447 & 2016-448

N° Autorisation Conseil Départemental 785364340 du 09-04-2019

LIVRET D'ACCUEIL

Adhérentes



Madame, Monsieur,

L'association œuvre depuis des années pour apporter à ses usagers une prestation de qualité, qui met la famille au centre des préoccupations de ses services.

L'aide à domicile est un service aux familles exercé par des professionnelles qualifiées.

Son but est de préserver l'organisation, l'équilibre et l'unité de la famille, ainsi que son insertion sociale, lorsqu'ils sont compromis par des difficultés temporaires.

Les membres du conseil d'administration de l'association ont à cœur de défendre des valeurs de solidarité, notamment envers les populations les plus fragilisées.

C'est avec plaisir que nous vous remettons ce livret d'accueil.

Vous trouverez dans cet ouvrage toutes les informations utiles.

Nous souhaitons qu'il devienne « un guide » et contribue à améliorer l'aide quotidienne que vous apporte l'association.

Nous espérons par ce biais approfondir notre contact avec vous et répondre aux questions que vous êtes susceptible de vous poser sur le fonctionnement et l'organisation de notre association.

Je reste à votre disposition et je peux vous assurer que tous nos efforts tendent à vous donner satisfaction.

Recevez, Madame, Monsieur, les meilleures salutations.

Marie-Louise VINTEJOUX
Présidente

Madame, Monsieur,

Vous avez fait appel à nos services pour une intervention à domicile. Nous vous remercions de votre confiance.

Nous vous invitons à lire attentivement les informations fournies dans ce livret d'accueil. Il a pour objectif de vous faire connaître le fonctionnement de notre association et les modalités de délivrance des prestations d'aide à domicile.

Au livret d'accueil, vous trouverez annexé le règlement de fonctionnement de l'association.

Ce dernier, spécifique à chaque service, précise le fonctionnement, définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires à la réalisation de la prestation.

J'ai souhaité rendre ce document le plus clair possible, il a été élaboré de manière à le rendre accessible à tous les usagers.

Vous pourrez cependant le compléter utilement par vos questions.

L'équipe mettra son professionnalisme et son expérience au service de la résolution de vos difficultés. Les résultats de cette aide ne pourront toutefois être positifs qu'avec votre engagement dans la démarche.

Je souhaite, Madame, Monsieur, que l'aide apportée par notre équipe vous soit, ainsi qu'à vos enfants, la plus bénéfique possible.

Vous trouverez à la fin du livret d'accueil le Règlement de Fonctionnement.

Nous vous incitons vivement à en prendre connaissance.

Recevez, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

Leïla GORI
Directrice

LIVRET D'ACCUEIL

PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION	4
LES MISSIONS DE NOTRE ASSOCIATION	5
FONCTIONNEMENT	5
LES PROFESSIONNELS	6
PICTOGRAMME DES ACTIVITÉS	7
ORGANIGRAMME DE L'ASSOCIATION	8
SECTEUR GÉOGRAPHIQUE D'INTERVENTION	9
SIÈGE DE L'ASSOCIATION	10
LES CONDITIONS D'ADMISSION	11
CONSTITUTION DU DOSSIER	12
ACCÈS AUX DOSSIERS ADMINISTRATIFS	14
SURETÉ DES BIENS ET DES PERSONNES	14
LES ENGAGEMENTS	15
CONCILIATION	16
Liste des personnes qualifiées Hauts-de-Seine	18
ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE	19
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	20
Annexe à la Charte	22

PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION

Notre histoire

Les associations d'Aide Familiale Populaire ont été créées à la fin de la Deuxième Guerre mondiale dans le but d'aider et d'accompagner les familles du milieu populaire en difficultés.

Au fil du temps, l'association a choisi de conserver son nom afin d'affirmer sa volonté de venir en aide à toutes les familles dans le besoin.

*L'association loi 1901, sans but lucratif, créée **le 7 JANVIER 1959** est issue du mouvement populaire des familles.*

Elle met en place un service de travailleuses familiales.

Elle est membre de la Fédération Nationale des Associations de l'Aide Familiale Populaire (FNAAFP) dont le but est de représenter les associations locales auprès des pouvoirs publics et autres instances nationales et internationales, d'apporter un soutien technique et juridique, d'organiser la formation complémentaire des professionnelles des structures et la formation des bénévoles.

Elle est affiliée à la Confédération Syndicale des Familles (CSF) dont l'objectif est de représenter et défendre les intérêts des familles auprès des pouvoirs publics, dans les domaines de la santé, du logement, de la consommation, de l'éducation et des loisirs.

En 1987, elle créa son service d'aides ménagères aux familles

En 1999, les travailleuses familiales sont reconnues dans leur profession. Leur formation est réformée. La dénomination de leur qualification change : elles deviennent **des techniciennes de l'intervention sociale et familiale**

En 2002, les aides ménagères ont accès au **diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale**. Ce qui leur permet de valider leur expérience par un diplôme.

Aujourd'hui, l'association bien connue par la Caisse d'Allocations Familiales, le Conseil Général et les autres organismes sociaux, poursuit son développement et l'amélioration permanente de ses services.

LES MISSIONS DE NOTRE ASSOCIATION

L'association a pour but d'apporter à domicile, une aide matérielle et/ou éducative aux familles lorsqu'un évènement de la vie vient perturber l'organisation familiale en cas de déficience de leur santé ou de leur surcharge familiale.

Cette aide est assurée par le travail effectué au bénéfice de la famille dans le besoin par des Techniciennes de l'Intervention Sociale et Familiale et par des Auxiliaires de Vie Sociale dont l'activité et les valeurs sont garanties par l'association responsable de leur recrutement, de leur formation et de leur rémunération.

FONCTIONNEMENT

Les administrateurs

L'association est administrée par un Conseil d'Administration.

Le conseil d'administration prend les décisions importantes qui engagent la responsabilité de l'association.

Il arrête le budget et gère les biens de l'association. D'une façon générale, il reçoit les fonds, détermine leur emploi, fixe les dépenses et règle les sommes dues. Et rend compte de sa gestion à l'assemblée générale

Il se réunit en principe tous les deux mois. L'assemblée générale se réunit en principe une fois par an.

Il veille au respect des valeurs fondamentales et des orientations majeures prises en Assemblée Générale.

Il délègue à la direction la gestion courante de l'association et l'application de ses décisions.

Le service administratif

La directrice : Mme GORI Leila

Elle coordonne le fonctionnement et le développement de l'ensemble de la structure.

La Cadre de Secteur : Mme LEVAUT Estelle

Elle évalue les besoins de la famille, organise l'intervention à domicile et veille au bon déroulement des prestations. Elle est l'interlocutrice régulière entre l'intervenante et la famille. Elle assure l'encadrement et l'animation de l'équipe.

LES PROFESSIONNELS

Deux catégories de professionnels peuvent intervenir à domicile, selon les besoins et en fonction des objectifs à atteindre et des niveaux de responsabilités confiées.

Nos interventions s'appuient sur des professionnels dont les principales missions sont les suivantes :

Les T.I.S.F (Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale)

Titulaires d'un diplôme d'état, les TISF effectuent une intervention sociale, préventive, éducative et réparatrice en accompagnant les familles dans leur vie quotidienne.

Elles contribuent au développement de la dynamique familiale et tout particulièrement, elles apportent un soutien à la fonction parentale.

Elles mettent en œuvre leur intervention, évaluent leur déroulement avec la personne aidée, l'encadrement et le cas échéant les partenaires extérieurs.

Réalisation des actes de la vie quotidienne :

Réalise en suppléance les actes ordinaires de la vie quotidienne. Contribue au respect de l'hygiène.

Accompagnement familial et social :

Accompagne la famille dans les démarches concernant, le logement, la santé, le budget, l'insertion professionnelle, la socialisation des enfants.

Accompagne aux rendez-vous médicaux.

Soutien à la fonction parentale :

Aide en matière d'hygiène, matérielle, corporelle, alimentaire, vestimentaire.

Aide aux rythmes de vie et à l'éveil des enfants.

Soutien l'autorité parentale.

Favorise les situations de bienveillance.

Prévention de la maltraitance.

Propose une médiation externe dans les situations conflictuelles.

Accompagnement social vers l'insertion :

Informe et oriente vers les services adaptés.

Accompagne la famille dans leurs démarches.

Les A.V.S (Auxiliaire de Vie Sociale)

Titulaires du diplôme d'état, les AVS réalisent une intervention sociale visant à compenser un état de fragilité, de difficultés sociales par une aide dans la vie quotidienne.

Réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples.

Elle intervient dans les familles où la mère est présente et en mesure d'assumer ses responsabilités, mais qui a besoin d'être secondée pour la réalisation de tâches matérielles.

Elles rendent compte de leur travail à leur encadrement et travaillent en liaison étroite avec les autres intervenants à domicile, les institutions sanitaires et sociales.

Elle n'a pas à assumer des responsabilités auprès des enfants, notamment en cas d'absence des parents.

Réalisation des actes de la vie quotidienne

Entretien de la maison, du linge, préparation des repas adaptés, petites courses.

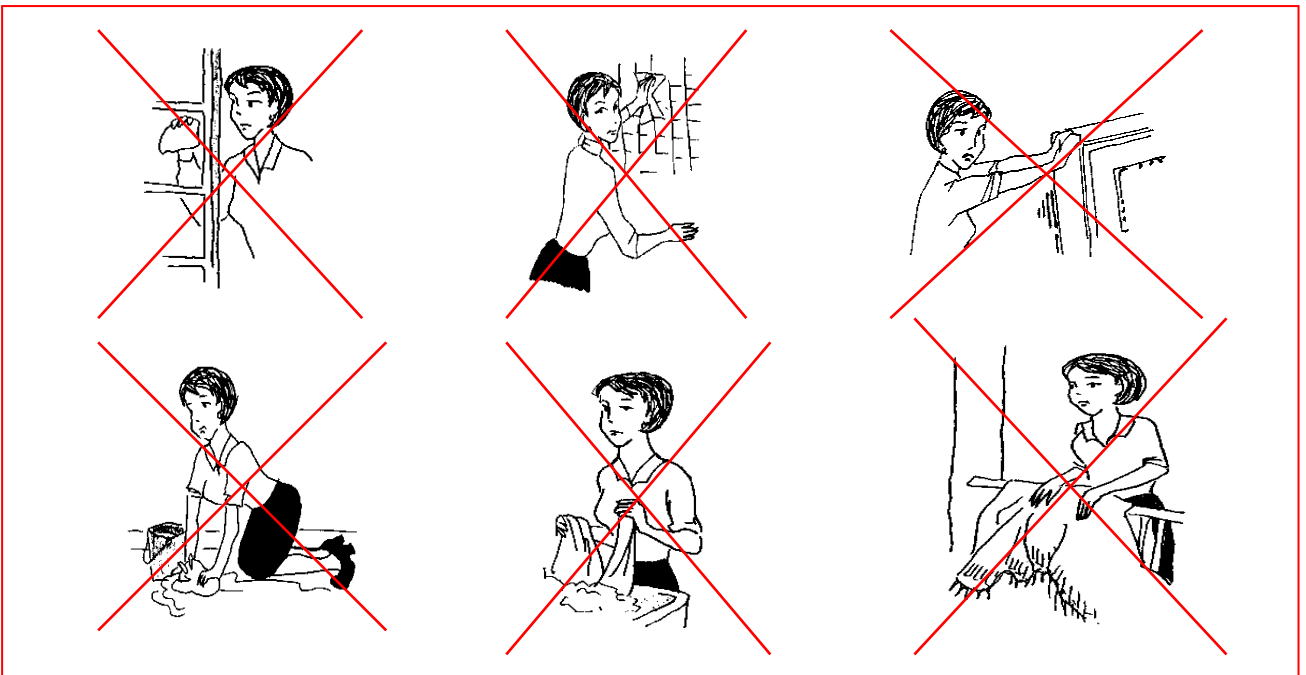
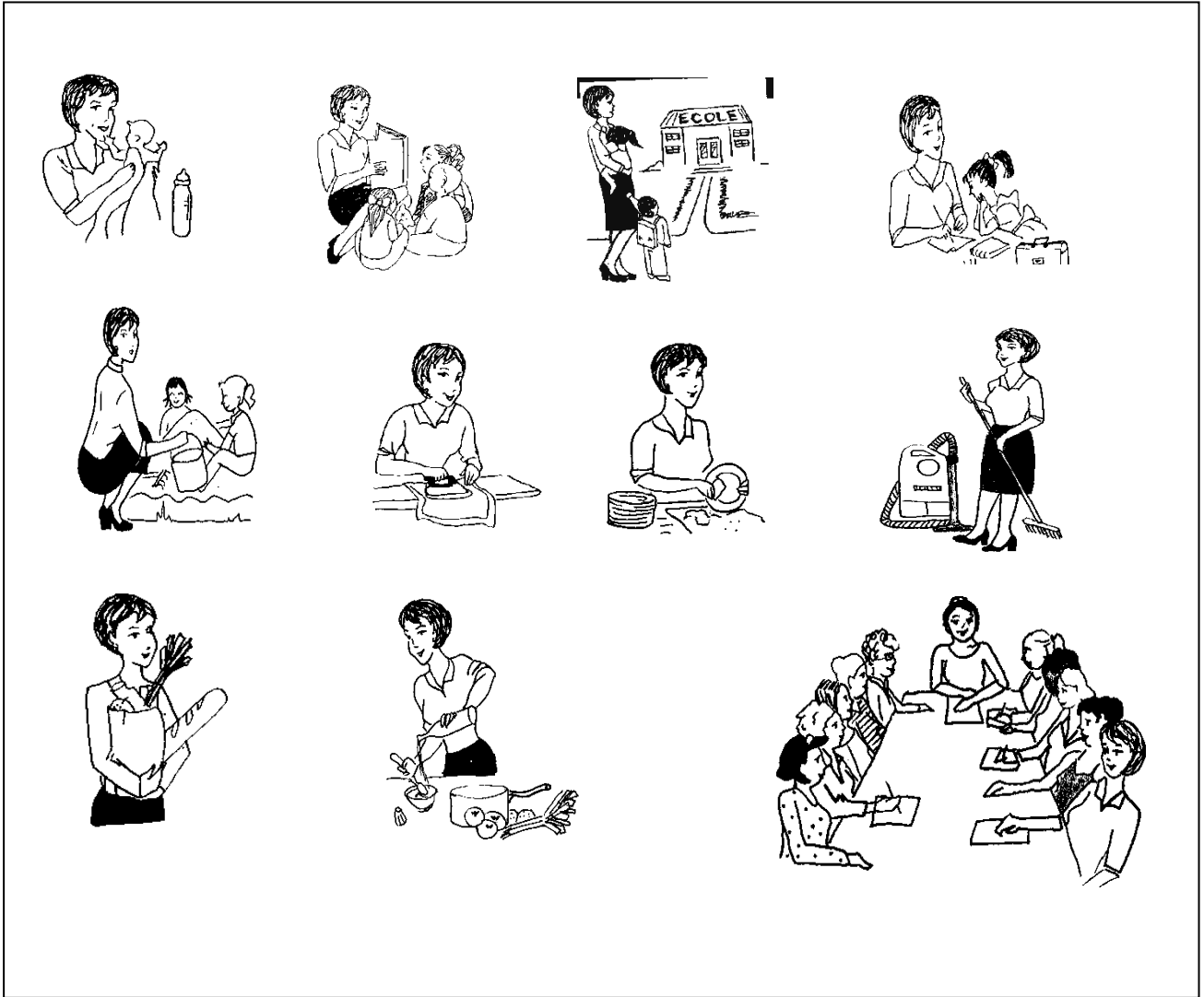
Accompagnement familial et social :

Accompagne la famille dans ses démarches administratives simples. Contribue au bien-être de la famille.

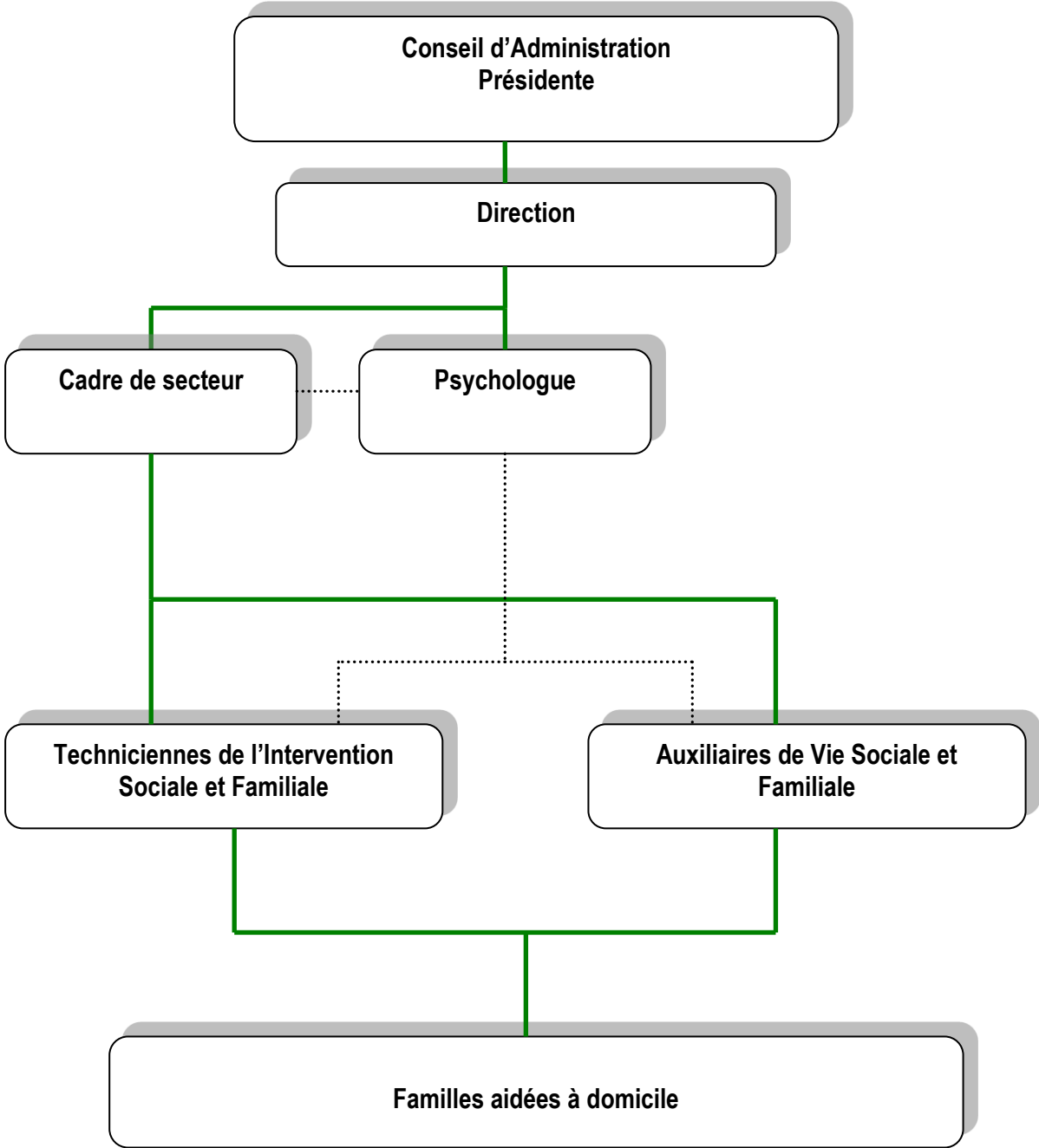
Soutien à la fonction parentale :

Informe le service des difficultés constatées.

PICTOGRAMME DES ACTIVITÉS



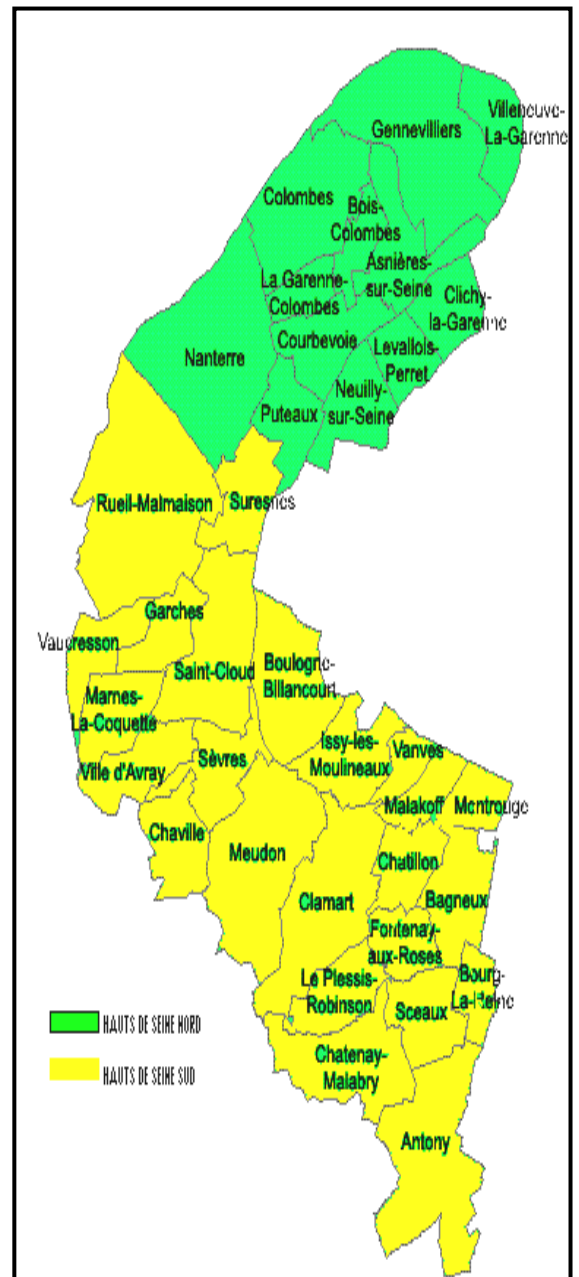
ORGANIGRAMME DE L'ASSOCIATION



SECTEUR GÉOGRAPHIQUE D'INTERVENTION

L'association intervient sur le secteur Nord du département des Hauts de Seine dans les communes suivantes :

- ⇒ **ASNIÈRES**
- ⇒ **BOIS-COLOMBES**
- ⇒ **COLOMBES**
- ⇒ **COURBEVOIE**
- ⇒ **GENNEVILLIERS**
- ⇒ **LA GARENNE-COLOMBES**
- ⇒ **NANTERRE**
- ⇒ **PUTEAUX**
- ⇒ **VILLENEUVE-LA-GARENNE**
- ⇒ **CLICHY-LA-GARENNE**
- ⇒ **LEVALLOIS-PERRET**



SIÈGE DE L'ASSOCIATION

Accueil physique :

Les bureaux sont ouverts du :

Lundi au jeudi : de 8 h 30 à 12 h et de 14 h à 16 h.

Le vendredi : de 8 h 30 à 12 h et de 14 h à 15 h.

Accueil téléphonique :

Lundi au jeudi : de 8 h 30 à 12 h 30 et de 14 h à 17 h.

Le vendredi : de 8 h à 13 h et de 14 h à 16 h.

Pendant les heures d'ouverture lorsque les **lignes sont occupées**, un répondeur se déclenche automatiquement. Il vous permet de laisser, votre nom, votre N° de téléphone ainsi que votre message afin que l'on puisse vous rappeler.

En dehors des heures de permanence du service, un répondeur téléphonique vous permet de laisser un message qui sera lu dans les 24 heures (sauf samedi, dimanche et jours fériés).

Votre message est consigné dans un registre, le service note la date de votre rappel, les raisons de votre appel et les réponses qui vous ont été données.

Le siège de l'association de l'Aide Familiale Populaire est situé à COLOMBES.

49 rue Youri Gagarine

Bâtiment G. 2, Rez-de-chaussée, Interphone

92700 COLOMBES



Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Téléphone : **01 46 49 96 81**

Fax : **01 46 49 90 57**

Courriel : aafp.aafp@orange.fr

Site internet : www.afp92.org.

PLAN D'ACCÈS



MODE D'ACCÈS :

Bus : 304 - 166 - 164 :

*Arrêt les **RENOUILLERS***

Bus : 378 - 178 : Arrêt ***ÉGLISE DE COLOMBES***

Train : *GARE DE COLOMBES*

Accès au bus : 304 - 166 - 378.

En voiture :  **86**

Prendre la sortie : N° 3

LES CONDITIONS D'ADMISSION

L'association est agréée et conventionnée par la Caisse d'Allocations Familiales et le Conseil général des Hauts de Seine.

Ces organismes, en fonction de leurs domaines de compétences, déterminent les possibilités de prises en charge selon votre situation.

Pour bénéficier d'une prise en charge, vous devez remplir l'une des conditions suivantes :

- ◆ Être allocataire de la CAF 92.
- ◆ Être en arrêt maladie, congé maternité, congé parental, sans activité professionnelle.
- ◆ Être bénéficiaire d'une prise en charge relevant du Conseil Départemental (ASE - PMI)

Vivre un évènement de vie qui vient perturber l'organisation familiale :

- ◆ Vous attendez un enfant ou des jumeaux.
- ◆ Vous avez une grossesse difficile.
- ◆ Vous venez d'accoucher d'un enfant ou de jumeaux.
- ◆ Votre enfant reste hospitalisé en néonatalogie.
- ◆ Vous avez un enfant malade.
- ◆ Vous entrez ou vous sortez de l'hôpital.
- ◆ Vous êtes malade.
- ◆ Vous avez trois enfants de moins de 12 ans.
- ◆ Vous êtes déprimée.
- ◆ Vous vivez une période difficile liée à un évènement (séparation, décès, chômage ...).
- ◆ Vous rencontrez des problèmes dans l'éducation de vos enfants, dans la gestion de votre budget, dans la composition des repas, dans la scolarité et dans le suivi scolaire de vos enfants, dans vos démarches administratives.

DOCUMENTS À FOURNIR

- ◆ Communiquer obligatoirement votre numéro d'allocataire.

En cas de :

- ◆ **Grossesse** : Attestation médicale ou certificat médical pour les grossesses pathologiques.
- ◆ **Naissance** : Extrait de l'acte de naissance.
- ◆ **Décès** : Extrait de l'acte de décès.
- ◆ **Séparation** : Extrait du jugement ou livret de famille, attestation sur l'honneur, bulletin d'incarcération.
- ◆ **Maladie ou hospitalisation** : Certificat médical de moins de 15 jours.
- ◆ **Affection de longue durée** : Prescription sur l'ordonnancier.

L'élaboration de votre dossier est assurée par notre service administratif sans frais.

CONSTITUTION DU DOSSIER

Lors de votre appel ou de votre visite, il vous sera demandé de nous transmettre votre N° d'allocataire CAF.

Suite à votre demande, la responsable évaluera, avec vous, vos besoins afin d'élaborer avec vous un projet individualisé.

- ◆ Identification du demandeur.
- ◆ Identification du Motif de l'intervention.
- ◆ Identification de la professionnelle qui interviendra chez vous.
- ◆ Identification de l'organisme financeur.
- ◆ Le montant de votre participation.

Vous avez ainsi connaissance, avant l'intervention, du montant de votre participation.

Le coût de l'intervention est pris en charge par la CAF ou par le Conseil Départemental des Hauts de Seine suivant les critères d'interventions.

C'est la part la plus importante, à titre indicatif le tarif de professionnels en 2019 et de :

- ◆ TISF : 40,92 € de l'heure.
- ◆ AVS : 30,71 € de l'heure.

LES MODALITÉS DE VOTRE PARTICIPATION FINANCIÈRE

Une participation financière est demandée selon votre quotient familial CAF.

Celui-ci est calculé par la CAF en fonction des revenus déclarés par la famille, des allocations qu'elle perçoit et de sa composition familiale.

Il s'agit de rémunérer forfaitairement un service adapté aux besoins de la famille et selon ses ressources, et non de payer une personne en fonction de ses qualifications.

Le montant horaire de votre participation est identique, quelle que soit l'intervenante TISF ou AVS.

Chaque famille a la possibilité de consulter le montant de son quotient familial.

Celui-ci figure sur les attestations de paiement de la CAF ou en consultant leur compte au www.caf.fr.

Pour les prises en charge (ASE – PMI), la participation est déterminée par le responsable du service territorial dont dépend la famille, il est en fonction de ses ressources, de la situation familiale et de ses difficultés.

DÉDUCTION D'IMPÔTS

Quel que soit le montant de votre participation, celui-ci est déductible de 50 % des impôts que vous aurez à payer pour l'année concernée (Art. 199 SEDECIES du Code Général des Impôts).

Si vous ne payez pas d'impôts, vous pouvez bénéficier du crédit d'impôt restituable à hauteur de 6 000 € par votre centre d'impôts.

Une attestation annuelle vous sera remise sur la base des sommes versées à l'AFP.

VISITE À DOMICILE

Afin de pouvoir vous proposer un accompagnement individualisé adapté à vos besoins, la coordinatrice du service se rendra, sur rendez-vous, à votre domicile afin de procéder à l'évaluation de vos besoins et vous présentera le service et le fonctionnement.

Elle relèvera toutes les informations nécessaires à la constitution de votre dossier de prise en charge par les organismes financeurs.

Document individuel de prise en charge

Pour donner suite à votre demande et après nous être assurés de votre consentement.

La mise en place de la prestation est précédée par la signature d'un contrat / devis qui vous sera remis, il déterminera :

- ◆ Les objectifs de nos interventions.
- ◆ La durée de l'intervention varie suivant le motif.
- ◆ La fréquence et les horaires d'interventions.
- ◆ Le nombre d'heures accordées est en fonction du financeur et des besoins recensés.
- ◆ Les dispositions concernant les enfants.

Les interventions des professionnelles à votre domicile débuteront une fois le contrat signé.

Le délai de rétraction du contrat est de 14 jours francs pour exercer son droit de rétraction.

La famille dispose d'un bordereau de rétraction et du code de la consommation relative à l'abus de faiblesse, annexé au contrat.

Pour les situations d'urgence, le contrat peut être établi après le début de l'intervention, au plus tard dans les 8 jours ouvrés.

Révision du contrat

Tout évènement important (changement de situation, modification de ressources, amélioration ou aggravation de l'état de santé) pourra amener un des signataires à demander la révision de ce contrat.

Suivi et fin de l'intervention

Une ou plusieurs visites au domicile de la famille pourront être fixées par la coordinatrice afin d'apprécier l'évolution de la situation et l'efficacité de l'aide apportée.

La situation de la famille à l'issue de l'intervention, fera l'objet d'une évaluation finale.

Les recommandations y figurant seront communiquées à la famille ainsi qu'aux institutions qui la suivent.

ENQUÊTES DE SATISFACTION

L'association étant très soucieuse d'améliorer constamment la qualité de ses prestations et de vous rendre le meilleur service, vous serez sollicité pour répondre à des enquêtes portant sur les prestations que vous recevez. **Votre avis nous sera très précieux.**

ACCÈS AUX DOSSIERS ADMINISTRATIFS

L'association, ainsi que l'ensemble de son personnel, est tenue au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour ce qui concerne les informations de toute nature dont elle a connaissance durant l'exécution du présent contrat, sans préjudice des lois et réglementation en vigueur y dérogeant (en particulier dans le cadre de la Protection de l'enfance).

Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires et vacataires et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la structure.

Pour la facturation, la gestion de votre prise en charge et pour satisfaire aux obligations conventionnelles des financeurs, votre dossier est informatisé et utilisé par nos services dans le respect des directives de la Commission Nationale de l'Information et des Libertés.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès à ces informations et demander leur correction si elles sont inexactes, conformément aux modalités prévues par la loi.

Toute personne aidée sur demande auprès de la direction peut avoir accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge.

SURETÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

Garanties souscrites en matière d'assurance

L'association a souscrit une assurance auprès d'une compagnie d'assurance solvable pour toutes les conséquences dommageables des actes qu'elle serait susceptible de causer du fait de l'activité professionnelle de l'association.

Cette assurance protège la famille en cas de dommages corporels, matériels sous réserve que l'association soit reconnue responsable des dommages.

Toutefois, une franchise est imposée, la responsable est à votre disposition pour toute information complémentaire.

Sécurité des biens

En outre, l'association interdit aux intervenants, qu'elle met à la disposition des familles, de recevoir de leur part :

- tout cadeau, toute donation ou legs,
- toute délégation de pouvoir ou mandat sur ses avoirs, biens ou droits,
- tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

Si l'utilisateur confie de l'argent à l'intervenant pour faire des courses ou régler une facture, l'intervenant doit impérativement présenter un justificatif, ticket de caisse ou facture acquittée et rendre la monnaie.

Déplacement des familles

Le personnel d'intervention n'est pas censé assurer le transport de l'utilisateur avec un véhicule personnel, la responsabilité de l'association n'est pas assurée en cas d'accident.

Le déplacement avec le véhicule de l'intervenant n'est pas autorisé.

LES ENGAGEMENTS

NOS ENGAGEMENTS (extrait du règlement de fonctionnement)

L'association s'engage à :

- ◆ Répondre à vos demandes dans les plus brefs délais.
- ◆ Constituer et suivre votre dossier de prise en charge financière.
- ◆ Vous assurez un accompagnement adapté et individualisé favorisant votre autonomie.

Pour mettre en œuvre ces obligations elle s'engage à :

- ◆ Évaluer vos besoins dans leur globalité, à votre domicile en matière d'aide et d'accompagnement.
- ◆ Déterminer avec vous les objectifs de l'accompagnement et les actions à mettre en place, la fréquence et les horaires de passage des intervenantes.
- ◆ Vous informer sur les autres possibilités d'aide par d'autres services.
- ◆ Assurer la mise en œuvre de la prestation (organisation de l'intervention, remplacement pendant les absences, suivi de la qualité du travail accompli).
- ◆ Réévaluer l'aide apportée, soit à votre demande, soit en toute autre circonstance qui le nécessiterait.

VOS OBLIGATIONS (extrait du règlement de fonctionnement « conditions de travail et de sécurité des intervenantes)

Dans le cadre de votre accompagnement par l'association, certaines obligations s'imposent à vous :

- ◆ Adopter un comportement civil à l'égard du personnel d'intervention.
- ◆ Respecter le champ de compétences des différentes professionnelles.
- ◆ De fournir le matériel en bon état de fonctionnement, ainsi que les produits d'entretien nécessaires.
- ◆ Les installations et les appareils électriques doivent être conformes à la législation et ne présentant aucun danger pour l'utilisateur.
- ◆ Prévenir 48 heures à l'avance (hors week-end et jours fériés) en cas d'absence.
- ◆ Respecter les termes du contrat de prestation.

Prévention des risques de maltraitance

Tout fait de violence sur autrui est passible de condamnations énoncées au code pénal et susceptible d'entraîner des procédures d'enquêtes administratives, de police ou de justice.

Concernant les familles en possession d'animaux dangereux vivant à leur domicile :

- ◆ Ils doivent les mettre hors d'état de nuire pendant l'intervention du personnel de l'association (les tenir attachés, muselés, ou enfermés dans un local isolé).

Toute violence exercée par l'animal sur une intervenante engagera directement la responsabilité de son propriétaire.

RESPECT DU DROIT DES PERSONNES

Dans toutes les circonstances, les professionnelles comme les familles doivent faire preuve de respect mutuel et adopter une attitude civile à l'égard des uns et des autres.

Ces règles de respect mutuel et de comportement civil peuvent être rappelées à tout moment si nécessaire.

LES MESURES PARTICULIÈRES PROPRES AUX INTERVENANTES

L'association est responsable juridiquement de son personnel.

Les TISF et les AVS ne sont en aucun cas des employées de maison, et ne sont en aucun cas vos SALARIÉES.

CONCILIATION

En cas de réclamation pour non-respect de vos droits, vous pouvez contacter la Présidente de l'Association : Madame Marie-Louise VINTEJOUX ou la Directrice Madame Leïla GORI.

Vos réclamations doivent être adressées au siège de l'association et ce dernier s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais.

Le recours à un médiateur

Par ailleurs, si les réponses apportées ne vous donnent aucune satisfaction, vous avez la possibilité d'avoir recours à un médiateur.

C'est une personne extérieure de l'association, à laquelle vous pouvez faire appel pour faire valoir vos droits, ce service est gratuit.

Le médiateur tente par le dialogue de trouver une solution, recherchant une **résolution amiable** du différend.

Application de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles.

« Toute personne prise en charge par un service social ou médico-social, ou son représentant peut faire appel à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département et le président du Conseil Général ».

Médiateurs de proximité : ils assurent des permanences dans les préfectures et sous-préfectures ou dans des Maisons de la Justice et du Droit et autres structures de proximité. Ils reçoivent les citoyens sur simple demande.

Site internet : [http //: www.mediateur-republique.fr](http://www.mediateur-republique.fr)

Préfecture des Hauts de Seine : 01 40 97 23 92

Pièces constitutives du dossier :

- ⇒ photocopie de la décision administrative contestée,
- ⇒ photocopie de la contestation faite auprès de l'administration ou du service public concerné,
- ⇒ photocopie de la réponse de l'administration,
- ⇒ photocopie des principaux documents ayant trait à la décision contestée,
- ⇒ un résumé de l'affaire.

Droit à la médiation

Le recours à la médiation est gratuit pour la famille. Toutefois, si cette dernière décide de se faire représenter par un avocat ou assister par toute personne de son choix, notamment un expert, elle en assume les coûts afférents.

Le service garantit à la famille le droit de recourir à un dispositif de médiation de la consommation, qu'il aura lui-même mis en place, ou à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences légales et réglementaires en vigueur.

Les informations sur le processus de la médiation peuvent être consultées sur :
www.anm-conso.com

En tout état de cause, la famille peut solliciter la médiation :

- ☞ Par dépôt en ligne sur : www.anm-conso.com
- ☞ Par voie postale : ANM CONSO, 62 rue Tiquetonne, 75002 Paris
- ☞ Par téléphone au : 01 42 33 81 03 ligné dédiée, afin de faciliter la saisine pour les familles ayant des difficultés par les deux autres modes.

La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties du contrat.

Liste des personnes qualifiées Hauts-de-Seine

Établie conjointement par le représentant de l'état dans le département et le président du Conseil Départemental conformément à l'article L311-5 du code de l'Action Sociale et des Familles.

<u>Nom Prénom</u>	<u>Secteur</u>	<u>Adresse où transmettre les courriers destinés aux personnes qualifiées</u>
Serge BURGHOFFER	Protection de l'enfance	Conseil Départemental des Hauts-de-Seine Pôle Solidarités Direction Famille Enfance Jeunesse 2/16, bd Soufflot 92015 Nanterre cedex
Danielle CHVEDER	Protection de l'enfance	Conseil Départemental des Hauts-de-Seine Pôle Solidarités Direction Famille Enfance Jeunesse 2/16, bd Soufflot 92015 Nanterre cedex
Serge KASZLUK	Protection de l'enfance	Conseil Départemental des Hauts-de-Seine Pôle Solidarités Direction Famille Enfance Jeunesse 2/16, bd Soufflot 92015 Nanterre cedex
Catherine POUGET	Protection de l'enfance	Conseil Départemental des Hauts-de-Seine Pôle Solidarités Direction Famille Enfance Jeunesse 2/16, bd Soufflot 92015 Nanterre cedex
Philippe SIMOND-CÔTE	Personne en situation de précarité	UT DRIHL 92 167, avenue Fr et Irène Joliot Curie 92013 Nanterre Cedex
Franck PRIET	Mandataire à la protection des majeurs	Direction Départementale de la cohésion sociale des Hauts-de-Seine 167 177 Avenue Joliot Curie 92013 Nanterre Cedex

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

Quelle que soit la situation de l'utilisateur, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, l'éthique et la déontologie de notre secteur impliquent les principes suivants :

Une attitude de respect impliquant réserve et discrétion par tout membre de l'association et à tout moment de l'intervention :

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

Une intervention individualisée et un principe d'ajustement continu de la prestation selon les besoins et l'attente de l'utilisateur.

La réponse apportée doit être adaptée à la demande de la famille, l'offre doit être élaborée avec l'utilisateur et une coordination doit être assurée, si nécessaire avec d'autres professionnels ou entités.

L'information relative aux interventions au domicile est protégée par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel social et administratif.

La communication de documents ou données s'effectue dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

Un cadre de travail impliquant une formalisation de la relation entre les professionnelles et le service. Le contrat de travail, la convention collective sont un des aspects obligatoires du cadre.

Une professionnelle qualifiée et compétente, qui réclame une technique doublée d'un aspect relationnel tout aussi important, avec un processus permanent de formation.

Un responsable référent qui assure une relation triangulaire entre la personne qui bénéficie du service, celle qui réalise l'intervention, et le service. Le référent veille à la bonne réalisation de la prestation dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 8 septembre 2003, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

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 œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

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. À 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.

Annexe à la Charte

(Dispositions d'articles du code de l'action sociale et des familles et du code de la santé publique à annexer à la charte délivrée à chaque personne bénéficiaire de prestations et à afficher dans l'établissement)

CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES

Article L116-1

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

Article L116-2

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

Article L311-3

L'exercice des droits et libertés individuel 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, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- 3 Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- 4 La confidentialité des informations la concernant ;
- 5 L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- 6 Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

- 7 La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

Les modalités de mise en œuvre du droit à communication prévu au 5° sont fixées par voie réglementaire.

Article L313-24

(inséré par Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 art.4 I, art. 24 I, VIII, art. 48 Journal Officiel du 3 janvier 2002)

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L.312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.