



**APD**  
Aide aux Personnes à Domicile

Notre expérience  
depuis 1986  
à votre service !

**Siège Social**

38 chemin des vieilles écoles  
31200 TOULOUSE

☎ 05 34 25 29 75

☎ 05 34 25 59 59

**Email** apdtse@wanadoo.fr

Horaires d'ouverture :

du lundi au vendredi

9h-13h et 14h-17h

Association Loi 1901

N° agrément : SAP344741665

N° siret : 344 741 665 000 30

# LIVRET D'ACCUEIL

# APD



**VOTRE SATISFACTION AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS**

[www.apd31.fr](http://www.apd31.fr)

**Bureau Annexe**

90 Rue Victor Hugo  
31800 SAINT GAUDENS

☎ 05 61 95 74 82

☎ 05 61 95 84 35

**Email** [apdstg@wanadoo.fr](mailto:apdstg@wanadoo.fr)

lundi au vendredi 8h30-12h30 & 13h30-16h30

N° Siret : 344 741 665 000 48



**Charte nationale  
qualité**  
SERVICES À LA PERSONNE

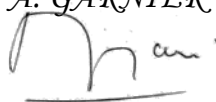
## LE MOT DU PRÉSIDENT

*L'objet de ce livret est d'expliquer à ceux qui font appel à nous, le fonctionnement de l'aide à domicile et de notre association en particulier. L'information est indispensable pour que nous nous comprenions, que nous parlions des mêmes choses. Il fait partie des normes de qualité que nous mettons en place.*

*En nous connaissant mieux, les malentendus seront moins fréquents. Notre objectif est de rendre un service le plus professionnel possible.*

*Nous espérons arriver à cet objectif, c'est l'objet aussi des enquêtes de satisfaction que nous réalisons constamment et dont nous tenons compte pour adapter nos services.*

*Le Président,  
A. GARNIER*



## SOMMAIRE

■ Informations pratiques	Page 3
■ Présentation de l'APD	Page 4
■ Nos services	Page 6
■ Votre interlocuteur	Page 7
■ Les modalités d'intervention prestataire	Page 8
■ Les modalités d'intervention mandataire	Page 9
■ Attributions de l'intervenant	Page 10
■ Aide et prise en charge financière	Page 11
■ Les documents à fournir	Page 12
■ Quelques règles essentielles	Page 13
■ Charte des droits et libertés de la personne aidée	Page 14
■ Charte de qualité	Page 16
■ Charte des droits de l'enfant	Page 17
■ Règlement de fonctionnement de l'APD	Page 18

### ANNEXES :

- Tarif

## INFORMATIONS PRATIQUES

### SIÈGE SOCIAL APD TOULOUSE :

[www.apd31.fr](http://www.apd31.fr)

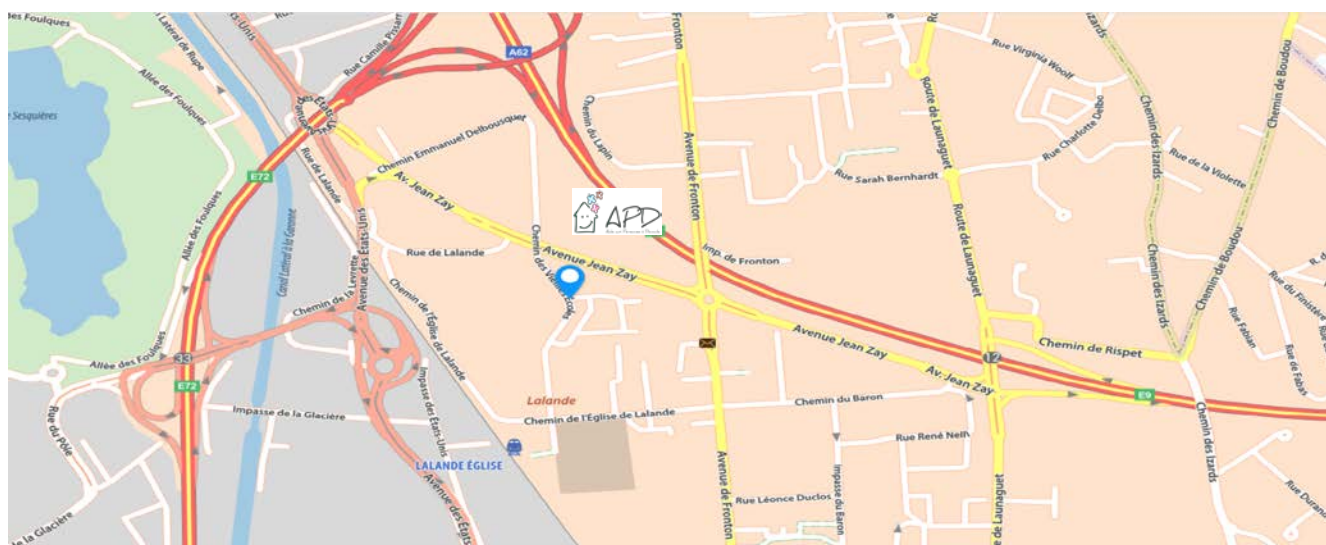
38 chemin des vieilles écoles  
31200 TOULOUSE

TEL : 05 34 25 29 75  
WE et jours fériés : 06 83 17 74 87  
FAX : 05 34 25 59 59  
E-mail : [apdtse@wanadoo.fr](mailto:apdtse@wanadoo.fr)

#### Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi

9h – 13h et 14h – 17h



### BUREAU ANNEXES APD :

#### ■ BUREAU COMMINGEOIS

90 rue Victor Hugo  
31800 SAINT GAUDENS

[www.apd31.fr](http://www.apd31.fr)

TEL : 05 61 95 74 82  
WE et jours fériés : 06 75 30 14 54  
FAX : 05 61 95 84 3595  
E-mail : [apdstg@wanadoo.fr](mailto:apdstg@wanadoo.fr)

#### Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi

8h30 – 12h30 et 13h30 – 16h30

## PRÉSENTATION DE L'APD

### HISTORIQUE DE L'APD :

Créée en 1986, l'APD est une association à but non lucratif et régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901. En 2002, devant une demande croissante dans les Comminges, l'association ouvre un bureau à Saint Gaudens.

En 2006, de la même façon, l'APD ouvre un bureau à Muret et en 2010 dans le département des Pyrénées Orientales mais ces sites ne sont plus en activité aujourd'hui afin de se recentrer sur les bureaux historiques.

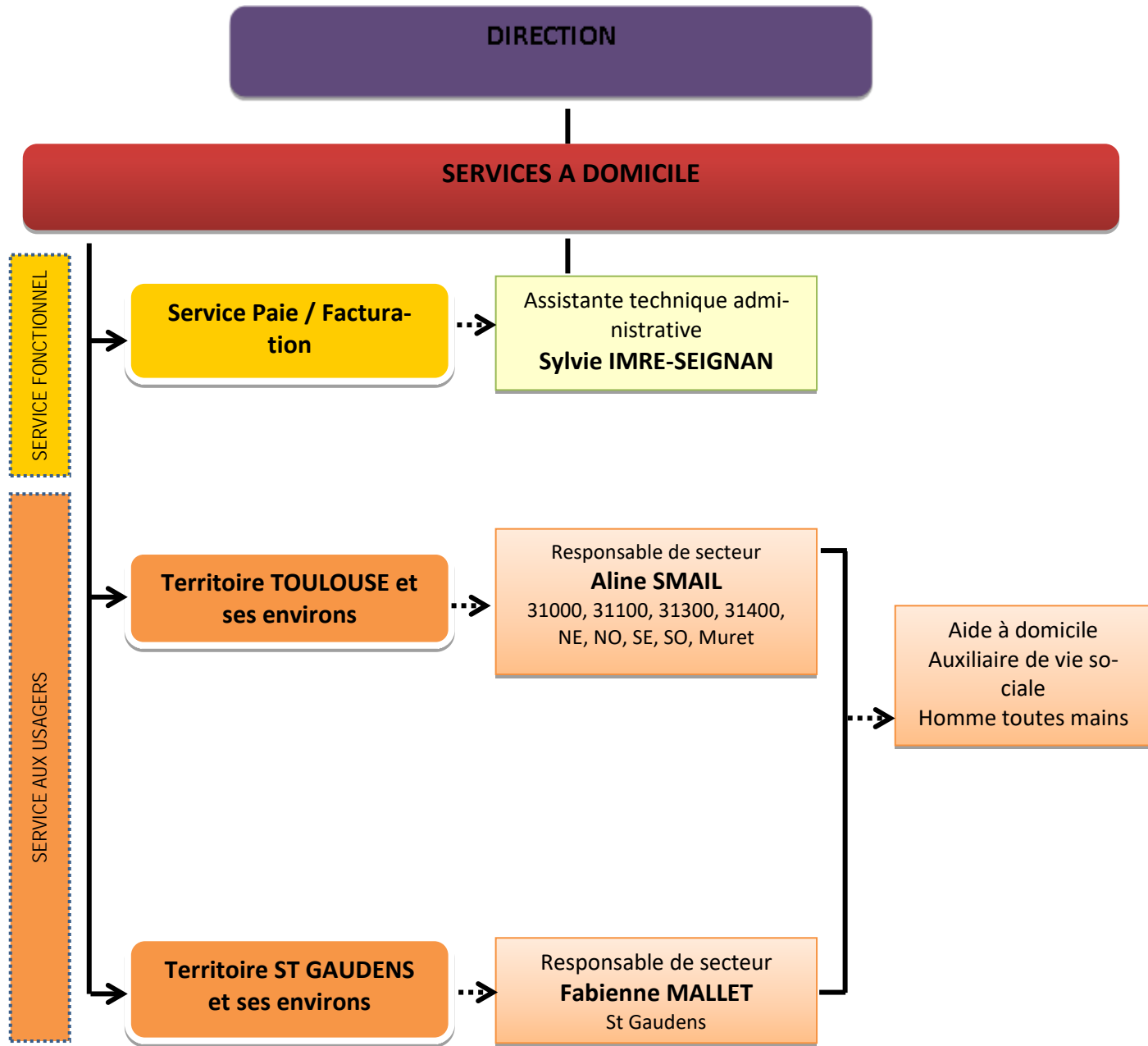
L'association APD obtient l'agrément Qualité en 2006.

### NOTRE ORGANISATION :

L'association est dirigée par un Conseil d'Administration constitué de membres bénévoles qui élisent un Président, un Vice-Président, un Trésorier et un Secrétaire.

Les membres bénévoles se réunissent environ deux fois par an avec la direction et prennent des décisions concernant les projets de l'association. Ils se réunissent également une fois par an en Assemblée Générale pour prendre connaissance du rapport d'activité et du bilan financier de l'année écoulée.

Voici l'organigramme de l'APD :



## NOS MISSIONS :

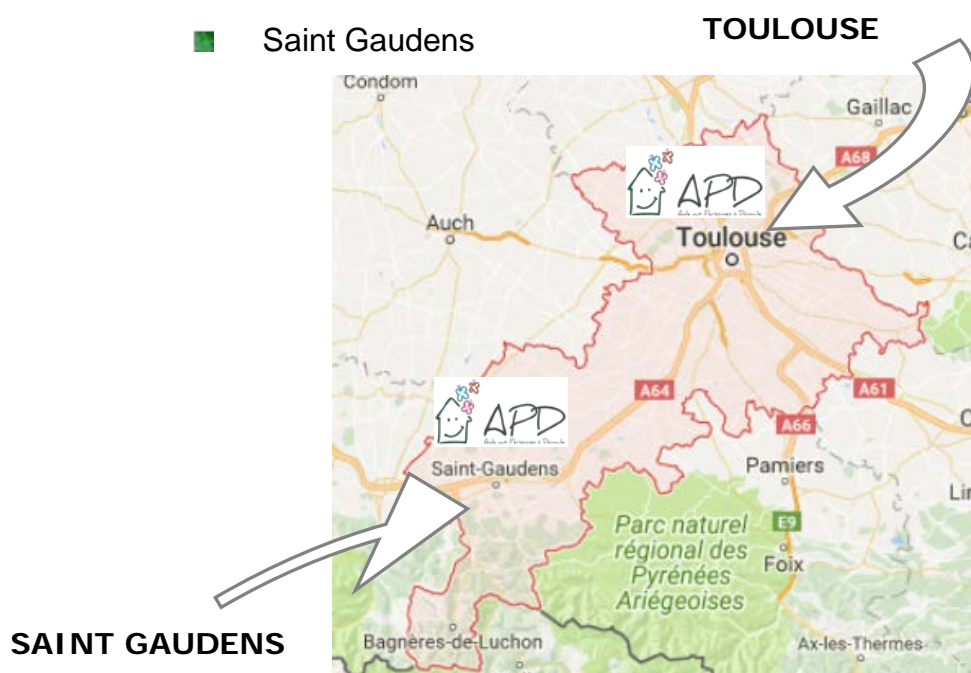
La mission principale de l'APD est d'organiser, dans la mesure du possible, l'aide à domicile aux particuliers, dans les maisons de retraite et les hôpitaux en mettant à leur disposition des aides à domicile, et de leur faciliter, par tous les moyens appropriés, la vie dans leur foyer ou dans leur milieu social habituel.

Dans le même esprit, l'APD intervient auprès des familles pour la fourniture de prestations diverses.

## NOS ZONES D'INTERVENTION :

L'APD a vocation de déployer la gamme de services sur l'ensemble du Territoire Haute-Garonne. Ainsi, 2 bureaux vous sont ouverts selon votre lieu de résidence :

- Toulouse
- Saint Gaudens



## NOS PARTENAIRES :

La CARSAT (anciennement CRAM), La CPAM, Le Conseil Départemental de la Haute-Garonne, la DIRECCTE Occitanie, l'Agence Régionale de Santé (ARS), ADOMI, SNCF, La Mutualité de la Fonction Publique, Mutuaide, Serena Maïf, Mondial Assistance, RSI, Inter Partner Assistances, CNRACL, Ressource Mutuelles Assistances, Fidélia, Axa Assistance, Filassistance, Mutuaide Assistances, IMA GIE, Filia Maïf, Garantie Assistance, Via Vita, ITELIS...

## NOS SERVICES

### Interventions 24h/24 semaine et week-end Services Prestataire et Mandataire



- ↪ **Ménage • repassage • entretien**
- ↪ **Toute assistance aux familles, particuliers, personnes âgées, malades et/ou handicapées,**
- ↪ **Tous travaux d'entretien du domicile (Homme toutes mains)**
- ↪ **Voiturage (avec ou sans Sortir +)**

**DEVIS GRATUIT pour toute prestation supérieure à 100€TTC/MOIS ou à la demande du bénéficiaire**

## VOTRE INTERLOCUTEUR

À la mise en place de votre dossier, un Responsable vous est désigné. Il est votre interlocuteur privilégié. Il vous propose le service le mieux adapté à votre situation :

- **Service Prestataire**
- **Service Mandataire.**

### Il a pour mission de :

- Vous informer des modalités d'intervention de l'association.
- Se déplacer à votre domicile pour :
  - Étudier votre demande, évaluer vos besoins et définir le cadre de l'intervention ;
  - Modifier la nature de l'intervention en fonction de votre changement de situation.
- Vous proposer les financements possibles.
- Constituer votre dossier.
- Assurer la liaison avec les autres services de l'Association.
- Désigner l'intervenant adapté à votre situation.
- Vous rencontrer dans nos locaux sur rendez-vous ou pendant ses heures de permanence.
- Répondre à vos questions, recevoir vos doléances et y apporter une solution.
- S'engager à ne jamais proposer une offre de services abusive.





## LES MODALITES D'INTERVENTION PRESTATAIRE

### L'ASSOCIATION

- Met à votre disposition du personnel salarié de l'APD.
- Assure les fonctions d'employeurs et d'encadrement des salariés.
- Assure le suivi professionnel des salariés en poste.
- Établit mensuellement une facture correspondant au nombre d'heures travaillées.
- Garantit la continuité de service à domicile en proposant le remplacement de l'intervenant à domicile en cas d'absence.

### VOUS :

- Êtes déchargé de toute démarche administrative relative à l'emploi d'un salarié ainsi que des responsabilités liées à l'intervention à domicile.
- Signez un contrat de prestation à domicile et vous engagez à le respecter.

### L'INTERVENANT :

- Est salarié de l'association, ce qui vous dispense de toute obligation d'employeur.
- Son contrat est régi par le Code du Travail.
- Son salaire est celui appliqué par la Convention Collective des Organismes d'Aide ou de Maintien à Domicile du 11 mai 1983.

## LES MODALITES D'INTERVENTION MANDATAIRE

### L'ASSOCIATION

L'APD, en qualité de « mandataire » effectue toutes les démarches administratives relatives à l'emploi du personnel :

- Recherche et recrute du personnel susceptible d'intervenir à votre domicile,
- Rédige le contrat de travail,
- Établit la fiche de paie de votre salariée,
- Effectue les déclarations à l'Urssaf et demande l'exonération des charges si vous avez plus de 70 ans, ou sous certaines conditions,
- Établit la déclaration à la CPAM en cas d'arrêt de travail,
- Vous conseille en cas de rupture de contrat de travail,
- Vous propose un remplaçant en cas d'absence de votre salariée.

### VOUS :

- Êtes l'employeur de l'intervenant à domicile et en assumez les responsabilités : paiement des cotisations sociales, respect droit du travail et la CNN des salariés du particulier employeur
- Assumez la responsabilité juridique liée à l'emploi d'un salarié

### L'INTERVENANT :

- Il est votre salarié, ce qui vous confère la responsabilité d'employeur.
- Son contrat est régi par le Code du travail.
- Son salaire (+ charges sociales, congés payés) est celui applicable par la Convention Collective du 24 novembre 1999 de la Fédération Employeurs de Personnel Employé de Maison (FEPEM).
- En cas de licenciement vous devrez prévoir un préavis et payer les indemnités de licenciement conformément à la Convention Collective.

## ATTRIBUTIONS DE L'INTERVENANT

### Ce qu'il peut faire ...

Dans les deux modalités, l'intervenant sera habilité à :

- Entretien de votre logement ;
- Laver, raccommoder, repasser votre linge ;
- Préparer vos repas ;
- Faire vos courses ;
- Vous aider à la toilette, l'habillage, le déshabillage ;
- Effectuer, vous assister dans vos démarches administratives simples ;
- Vous accompagner dans vos petits déplacements ;
- Assurer la garde de vos enfants ;
- Effectuer du voiturage ;
- Effectuer du soutien scolaire.

### Limites aux attributions de l'intervenant

#### Ce qu'il ne peut pas faire ... :

- Tout ce qui relève de la compétence d'une infirmière, d'une aide soignante, d'une pédicure, d'un kinésithérapeute ;
- Nettoyer votre cave ou votre grenier ;
- Lessiver vos murs et plafonds ;
- Effectuer vos grosses lessives sans machine automatique ;
- Retirer de l'argent même avec une autorisation ;
- Se mettre en danger pour réaliser une tâche dangereuse.

## AIDE ET PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

Les prestations, proposées par l'APD, peuvent faire l'objet d'aides diverses, provenant d'organismes publics ou privés, de prise en charge financières partielles ou complètes, de certains avantages fiscaux et financement selon votre situation personnelle (âge, revenus, situation).

Vous pouvez bénéficier de l'aide à domicile, dans le cadre de diverses prestations :

- **RETRAITÉ : PRESTATION AIDE MÉNAGÈRE (Caisse de retraite)**
  - Une étude est réalisée à votre domicile pour l'évaluation du nombre d'heures nécessaires.
  - Votre dossier, constitué par l'APD, est transmis à la Caisse de Retraite concernée.
  - Une participation horaire pourrait vous être demandée en fonction de vos ressources.
  - Votre prise en charge est renouvelable en général tous les 6 mois ou tous les ans.
  
- **BÉNÉFICIAIRE DE L'A.P.A.**
  - En fonction du Plan d'aide établi par l'équipe médico-sociale du Conseil Général.
  
- **ADHÉRENT À UNE MUTUELLE (sans critère d'âge)**
  - L'intervenant est sollicité par vous-même au service d'assistance de votre mutuelle dès votre sortie d'hôpital.
  
- **SALARIÉ ou RETRAITÉ D'UNE ENTREPRISE**
  - Votre Comité d'Entreprise peut vous proposer le « Chèque Domicile » pour bénéficier d'une aide à domicile.

**En complément de vos heures attribuées au titre de l'Aide Ménagère :**

*Dans le cadre de la prestation « Garde à domicile », certaines caisses de retraite attribuent une aide financière exceptionnelle pour faire face à une situation difficile (sortie d'hôpital, soutien de la famille...).*

## LES DOCUMENTS A FOURNIR

### SERVICE PRESTATAIRE :

#### Prise en charge Aide Ménagère

- Dernier avis d'imposition ou de non imposition
- Double de la dernière déclaration d'impôts
- Titre(s) de pension(s) principale(s)
- Justificatif du dernier trimestre de pension perçu
- Justificatifs autres ressources (rentes, pension alimentaire...)
- Certificat médical
- Bulletin de situation pour les sorties d'hôpital
- Relevé d'Identité Bancaire

#### Prise en charge Mutuelle

- Bulletin de situation (sortie d'hôpital)

### SERVICE MANDATAIRE :

- Copie de la carte d'identité ou invalidité, ou arrêté de l'APA
- Relevé d'identité bancaire
- Autorisation de prélèvement pour frais de gestion et URSSAF

#### Prise en charge « Garde à Domicile »

- Se reporter à la prise en charge Aide Ménagère

## QUELQUES REGLES ESSENTIELLES

- Merci de nous signaler **tout changement dans votre situation, ainsi que vos absences prévisibles.**
- Vous pouvez nous **confier les clés** de votre domicile, si vous le jugez nécessaire. Dans ce cas, vos clés seront répertoriées confidentiellement. La remise des clés se fait selon une procédure précise et sécurisée.

- Assurez-vous que votre Aide à domicile vous présente bien sa **fiche de vacation pour signature** à chacune de ses interventions. Cette fiche est le document qui atteste des heures réellement effectuées à votre domicile.
- Pour l'intervention d'une **garde de nuit**, nous vous demandons de prévoir **un lit** pour votre intervenant.
- Pour une meilleure prestation, il convient de mettre à disposition de l'intervenant **le matériel et les produits nécessaires** à la bonne exécution des tâches qu'il doit accomplir.
- En cas d'absence de l'aide à domicile, le prestataire propose au bénéficiaire une remplaçante dans les meilleurs délais. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions. Le bénéficiaire est informé par le prestataire de ces changements et peut alors refuser la proposition.
- Il ne doit jamais être remis d'argent liquide directement à l'intervenant, pour le règlement de la prestation.
- Le numéro d'astreinte jours fériés et week-end (**06.83.17.74.87 Toulouse et 06.75.30.14.54 St Gaudens**) est à utiliser dans les cas d'**urgence** (absence de l'intervenante qui nécessite un remplacement par exemple).  
Dans les autres cas, merci de laisser un message sur le répondeur du 05.34.25.29.75.
- En cas de litige, le bénéficiaire peut faire appel à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental (article L 311-5 du CASF). Pour faire valoir ses droits, l'usager ou son représentant légal doit adresser un courrier en LR/AR à la fois au Conseil Départemental et à la Direction générale de l'ARS ou à la Délégation Territoriale de l'ARS concernée, en spécifiant sur l'enveloppe « personne qualifiée » et en motivant la demande.

## Coordonnées essentielles :

### DIRECCTE OCCITANIE – UD 31 – SERVICE à la PERSONNE

5 Esplanade Compans Caffarelli  
BP 98016 31080 TOULOUSE CEDEX 6  
Tél 05 62 89 81 00

### CONSEIL DEPARTEMENTAL DE LA HAUTE-GARONNE - Direction pour l'autonomie PA-PH

1, boulevard de la Marquette 31090 Toulouse Cedex 9  
Téléphone : 05 34 33 32 31

### ARS Occitanie

26-28 Parc club du Millénaire 1025, rue Henri Becquerel 34067 MONTPELLIER  
Tél : 04 67 07 20 07

90 Rue Victor Hugo  
31800 SAINT GAUDENS

☎ 05 61 95 74 82

☎ 05 61 95 84 35

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

lundi au vendredi 8h30-12h30 & 13h30-16h30

N° Siret : 344 741 665 000 48



Charte nationale  
**qualité**  
SERVICES À LA PERSONNE

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AIDÉE

Arrêté du 8 septembre 2003

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 : Les établissements, services et modes de prise en charge et d'accompagnement visés à l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles délivrent, dans les conditions prévues à son article L. 311-4, la charte visant à garantir les droits et libertés cités à son article L. 311-3. La charte des droits et libertés de la personne accueillie est annexée au présent arrêté. (...)

## Article 1er : Principe de non-discrimination

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

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

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

## Article 3 : Droit à l'information

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

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

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

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

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

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

- 1) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

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

## Article 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

## Article 6 Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

#### Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

#### Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

#### Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

#### Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

#### Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services.

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

#### Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

## CHARTRE DE QUALITÉ

90 Rue Victor Hugo  
31800 SAINT GAUDENS

☎ 05 61 95 74 82

☎ 05 61 95 84 35

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

lundi au vendredi 8h30-12h30 & 13h30-16h30

N° Siret : 344 741 665 000 48



Charte nationale  
**qualité**  
SERVICES À LA PERSONNE



## ➤ L'aide personnalisée

L'association respecte le choix de vie, le lieu de vie, le maintien des relations familiales et l'accompagnement personnalisé le plus adapté possible aux besoins de la personne aidée.

L'association respecte le droit à l'intimité, le droit à la dignité, le droit à l'autonomie de la personne aidée et pourra l'accompagner jusqu'à la fin de sa vie.

L'association informe sur le libre choix entre des prestations adaptées qui peuvent être proposées à la personne aidée. Le consentement éclairé de la personne sera recueilli après réflexion.

## ➤ L'intervenant à domicile

L'intervenant est soumis au droit de réserve et s'engage à une stricte confidentialité concernant les données, les faits et informations détenues.

L'association s'engage à sélectionner des intervenants à domicile sur des critères de compétence, d'honnêteté et de qualité humaine.

L'association respecte et applique la Convention Collective des Organismes d'Aide ou de Maintien à Domicile.

L'association reconnaît indispensable la formation initiale et continue afin d'améliorer sans cesse la qualité du service rendu.

## ➤ L'encadrement et le suivi de l'intervention

L'association s'engage à un suivi professionnel de l'intervention. Elle a le souci de mettre à la disposition des intervenants à domicile et des personnes aidées un encadrement administratif à l'écoute, tolérant et qualifié pour la recherche d'une solution adaptée à chaque situation.

## ➤ Les partenaires du Réseau

L'association s'engage à poursuivre ses actions et réflexions au sein du réseau de son secteur d'activité (maintien à domicile) et s'engage à renforcer les liens entre les partenaires afin d'améliorer la qualité des prestations.

L'association s'engage à ce que le secteur du « maintien à domicile » soit créateur d'emplois stables, reconnus et exercés dans le cadre de la législation du travail.

*L'association APD invite les familles, les personnes, les organismes, les collectivités qui rejoignent nos orientations à adhérer à cette charte pour renforcer la qualité du secteur de l'aide à domicile et le rendre accessible à tous, à tous les âges de la vie.*

## CHARTRE DES DROITS DE L'ENFANT

*L'Assemblée générale des Nations Unies du 20 novembre 1959 proclame la présente déclaration des droits de l'enfant afin qu'il ait une enfance heureuse et bénéficie, dans son intérêt comme dans l'intérêt de la société, des droits et libertés qui y sont énoncés ; elle invite les parents, les hommes et les femmes à titre individuel, ainsi que les organisations bénévoles, les autorités locales et les gouvernements nationaux à reconnaître ces droits et à s'efforcer d'en assurer le respect au moyen de mesures législatives et autres adoptées progressivement en application des principes suivants :*

### Principe premier :

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

### Principe 2 :

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

### Principe 3 :

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

### Principe 4 :

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

### Principe 5 :

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

### Principe 6 :

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

### Principe 7 :

L'enfant a droit à une éducation qui doit être gratuite et obligatoire au moins aux niveaux élémentaires. Il doit bénéficier d'une éducation qui contribue à sa culture générale et lui permette, dans des conditions d'égalité de chances, de développer ses facultés, son jugement personnel et son sens des responsabilités morales et sociales, et de devenir un membre utile de la société.

L'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide de ceux qui ont la responsabilité de son éducation et de son orientation ; cette responsabilité incombe en priorité à ses parents.

L'enfant doit avoir toutes possibilités de se livrer à des jeux et à des activités récréatives, qui doivent être orientés vers les fins visées par l'éducation ; la société et les pouvoirs publics doivent s'efforcer de favoriser la jouissance de ce droit.

### Principe 8 :

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

### Principe 9 :

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

### Principe 10 :

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

## REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DE L'APD

Le règlement de fonctionnement définit les droits de la personne aidée et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie du service.

### L'ORGANISATION INSTITUTIONNELLE

#### Les horaires

L'aide à domicile à un temps de travail défini. Le créneau horaire ainsi que la fréquence des interventions sont étudiés d'un commun accord selon les priorités définies de l'intervention (aide à la toilette, préparation des repas, aide à la prise des repas, ...) et les possibilités du service.

Les interventions de 10h à 13h sont prioritairement réservées aux personnes qui ont besoin d'aide à la préparation et à la prise des repas.

L'aide à domicile doit respecter son emploi du temps (toutefois des imprévus peuvent parfois la retarder elle doit en justifier auprès de l'association et de la personne aidée et cela doit rester exceptionnel) et le temps de l'intervention.

Elle/il doit effectuer la totalité du temps imparti. En cas de non-respect, indiquez sur la feuille de présence les heures réalisées et contactez votre référent (responsable de secteur).

#### Domaine d'activités de l'aide à domicile

- ✓ Entretien courant du logement

Concerne le nettoyage des pièces et des équipements : dépoussiérage, balayage, lavage, vaisselle. L'aide à domicile ne fait pas le nettoyage de la cave ou du grenier, le lessivage des murs et plafonds, le cirage des parquets, le déplacement d'objets lourds.

- ✓ Nettoyage de la vitrerie

La vitrerie regroupe les fenêtres et les baies vitrées d'accès facile (escabeau de 3 marches maximum ou avec l'aide de raclette fixée au bout d'un manche télescopique). L'aide à domicile ne fait pas les grandes surfaces inaccessibles.

- ✓ Entretien du linge et des vêtements

Concerne le lavage, l'étendage, le repassage et le rangement. L'aide à domicile peut également effectuer les petites réparations des vêtements. L'aide à domicile ne fait pas les grosses lessives sans machine à laver.

- ✓ Des repas et aide à la prise des repas

L'aide à domicile est habilité(e) à vous élaborer des menus ou à exécuter la prescription médicale d'un régime alimentaire. Elle cuisine les repas prévus avec le matériel mis à sa disposition et peut aider à la prise des repas.

- ✓ Aide aux courses

L'aide à domicile assure les achats selon vos indications, leur transport et leur rangement. L'usage d'un cad-die pour le transport est vivement conseillé.

Les heures consacrées aux courses sont des heures de travail. Les frais de déplacement sont à votre charge (tickets de bus, parking, frais kilométriques).

✓ Aide à la toilette et à l'habillement

L'aide à domicile ne donne aucun soin prescrit par le médecin et ne remplace pas une infirmière ou une pédicure.

Si il n'y a pas de prescription médicale, l'aide à la toilette relève d'un acte de la vie courante et donc de la compétence d'une aide à domicile qualifiée.

✓ Aide à la prise de médicaments

Lorsque cette prise est laissée par le médecin prescripteur à l'initiative d'une personne malade capable d'accomplir seule et lorsque le mode de prise, compte tenu de la nature du médicament, ne présente pas de difficultés particulières ni ne nécessite un apprentissage.

✓ Aide aux démarches administratives

L'aide à domicile peut vous aider dans la gestion courante de vos papiers (aide à la rédaction, envoi, classement,...) et peut prendre des rendez-vous (santé,...) et vous y accompagner.

✓ Accompagnement pour des petits déplacements

✓ Écoute, stimulation

✓ Distraction (lecture, jeux,...)

✓ Participation également à l'entretien des plantes et à l'alimentation et l'hygiène des animaux domestiques lorsque vous-même ou les personnes de votre entourage ne peuvent le faire.

### L'aide à domicile ne fait pas le bricolage ni l'entretien du jardin

#### Matériels et produits

Chaque personne aidée doit fournir un matériel de base en bon état. Vous veillerez à mettre à disposition de l'aide à domicile des produits adaptés pour les tâches à effectuer (produits pour les sols, la vaisselle, les sanitaires, les vitres,...) ainsi que les gants ménagers. Nous vous rappelons que l'utilisation de produits ménagers toxiques est interdite.

#### La feuille de présence

C'est un document officiel entre vous, l'aide à domicile, et l'APD. Remis à votre aide à domicile mensuellement, il reste à votre domicile (sauf cas particuliers).

Il permet d'attester la présence de l'aide à domicile chez vous, et d'établir la facture mensuelle. Ce document doit être complété et signé par vos soins à la fin de chaque intervention. En fin de chaque mois (avant le 3) l'aide à domicile ramènera la feuille de présence à son responsable de secteur. En cas d'absence de

l'aide à domicile ou de votre part, vous devrez nous le signaler. Vous serez facturé en fonction des heures effectuées chez vous.

### Les frais de déplacement

L'aide à domicile peut dans ses attributions effectuer pour votre compte des courses ou vous accompagner dans vos déplacements. Les courses sont effectuées de préférence à proximité de votre domicile. L'aide à domicile n'est pas tenu(e) de mettre son véhicule à votre disposition. Si elle accepte, l'assurance de l'APD couvre le risque accidentogène, par contre, en compensation des frais engendrés par l'utilisation du véhicule personnel à votre demande, une participation vous sera facturée (voir tarifs en vigueur).

Nous vous rappelons que les courses effectuées à votre demande doivent être faites dans le créneau horaire de l'intervention, et pas sur le temps personnel de l'aide à domicile.

### Communications téléphoniques

Pour des raisons de service, le responsable de secteur peut être amené à vous appeler pendant l'intervention de l'aide à domicile pour lui communiquer des informations urgentes.

Pendant son intervention, l'aide à domicile ne passe ni ne reçoit des communications d'ordre privé.

### Accueil de stagiaire

L'APD favorise la formation professionnelle (auxiliaire de vie, assistante d vie...) en accueillant des stagiaires.

A ce titre, il est possible que nous sollicitons par écrit votre accord pour accueillir un(e) stagiaire qui suivra votre aide à domicile.

Les stagiaires participent aux activités délivrées par les aides à domicile.

### Formation des salariés

Votre prise en charge à domicile est assurée par du personnel formé pour répondre à votre situation particulière. Il sait vous apporter une aide en respectant votre sécurité personnelle.

### Maltraitance ou violence

Toute personne ayant connaissance de maltraitance a l'obligation de le signaler. La maltraitance s'entend de toutes formes de violences et de négligences, notamment morales et psychologiques, médicamenteuses, financières, négligences actives (enfermement) ou passives (absence de l'aide à l'alimentation), violation des droits civiques...

#### Signalement maltraitance :

- Numéro vert maltraitance personnes âgées et handicapées : 3977
- Maltraitance enfants : 119

### Les incidences lors des interventions

L'aide à domicile doit pouvoir faire face aux incidents qui surviendraient à votre domicile (accident, problème de santé...). Pour cela, il/elle est informé(e) par le service des mesures à prendre et des personnes ou organismes à appeler en cas d'urgence (médecin, SAMU, pompiers...).

Par ailleurs, l'intervenant peut contacter ou laisser un message (répondeur, fax, email) auprès du responsable de secteur de l'association.

Lorsqu'il y a un risque d'accident du fait de l'état du logement où intervient le salarié, le service peut demander au bénéficiaire ou à son représentant de prendre ou d'autoriser la prise des mesures de sécurité nécessaires.

### Les clés

En règle générale, l'aide à domicile ne doit pas se voir confier le double des clés d'accès au logement de la personne aidée, sauf situation particulière (forte dépendance de la personne). Si tel est le cas, une décharge devra être signée. En cas d'absence de l'aide à domicile, les clés seront confiées au siège social de l'association.

### L'argent (courses...)

Pour effectuer vos achats, il est préférable de donner des espèces au salarié. Il vous remettra les tickets de caisse et la monnaie. Un carnet de suivi devra être mis en place et signé chaque mois.

**Ne donnez pas votre carte de paiement avec son code.** Notre salarié(e) sera sanctionné(e) lourdement. En cas de difficultés vous pouvez opter pour un système de carte à débit limité (renseignez-vous auprès de votre organisme bancaire ou postal).

### Protection de la santé des salariés au travail

Comme tout employeur, l'APD se doit de protéger la santé des salariés. Aussi, les positions de travail inconfortables sont déconseillées : travail à genoux, accroupie, en torsion, en équilibre instable, port de charges lourdes.

### Achat de produits pouvant nuire à la santé

Boissons alcoolisées, tabac, médicaments sans prescription : ce type d'achat peut engager la responsabilité professionnelle de l'aide à domicile, il/elle doit en limiter l'approvisionnement. L'achat de produits illicites est formellement interdit, de même que la participation aux jeux d'argent.

## LES ENGAGEMENTS

### Engagements de l'APD

- ✓ Respecter vos droits fondamentaux.
- ✓ Définir et analyser ensemble vos besoins.
- ✓ Réaliser et suivre toutes les démarches administratives liées à la prestation.

90 Rue Victor Hugo  
31800 SAINT GAUDENS

☎ 05 61 95 74 82

☎ 05 61 95 84 35

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

lundi au vendredi 8h30-12h30 & 13h30-16h30

N° Siret : 344 741 665 000 48



Charte nationale  
**qualité**  
SERVICES À LA PERSONNE

- ✓ Renouveler votre dossier de prise en charge.
- ✓ Assurer une continuité du service : remplacement de l'aide à domicile en cas d'absence. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions.
- ✓ Fixer les horaires de passage à l'avance. Toutefois, ils peuvent fluctuer en fonction d'urgences, ou pour des raisons d'absence ou de remplacement de personnel. Si les fluctuations devaient être trop importantes, le service s'engage à vous prévenir des modifications.
- ✓ Garantir un service de qualité en prenant en compte votre avis (enquête de satisfaction).
- ✓ Respecter l'emploi du temps de l'intervention.

### Engagements du bénéficiaire

- ✓ Fournir du matériel en bon état et les produits nécessaires à l'intervention (notamment des gants de ménage).
- ✓ Etre présent lors des interventions (sauf cas exceptionnels).
- ✓ Prévenir au moins 48 heures à l'avance (jours ouvrables) de toute absence (sauf cas de force majeure : hospitalisation, décès...).
- ✓ Prévenir le service en cas de changement de toute situation.
- ✓ Respecter le règlement de fonctionnement et les termes du contrat de prestation.
- ✓ Respecter les champs de compétences des intervenants.
- ✓ Indemniser l'aide à domicile en cas d'utilisation du véhicule à votre égard.
- ✓ Signer à la fin de chaque intervention la feuille de pointage mensuelle.
- ✓ Avoir un comportement civil à l'égard du personnel d'intervention.
- ✓ Respecter mutuellement les droits.
- ✓ Respecter les principes d'hygiène élémentaires.
- ✓ Ne pas donner au salarié de délégation de pouvoir sur vos avoirs, biens ou droits.
- ✓ N'effectuer aucune donation, aucun legs, aucun dépôt de fonds de bijoux ou de valeurs. Uniquement les cadeaux d'usages sont tolérés.