



21 rue Schoelcher
Parc des Collines
68200 MULHOUSE
Tél : 03 89 45 47 70
Fax : 03 89 66 13 70
Mail : contact@adomaide68.fr
Site internet : www.a-dom-aide68.fr

GUIDE DE LA PERSONNE AIDEE

*Livret ayant pour objet de vous informer des buts
de notre Association et de notre organisation*



PREAMBULE :

En tant que personne qui bénéficie d'une intervention, nous nous engageons à vous apporter une prestation de qualité qui corresponde au mieux à votre demande et qui prend en compte les exigences de nos partenaires et les contraintes de notre service.

En conformité avec les réglementations, vous trouverez à la fin de ce document, la charte des droits et libertés de la personne accueillie ; et son annexe, le document RGPD et en pièce jointe, notre règlement de fonctionnement.

Nos références réglementaires :

- La loi de janvier 2002 rénovant l'Action Sociale et Médico – Sociale,
- La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (notamment art 26 et 45),
- Le Code d'Action Sociale,
- Les Conventions avec la CAF, le Conseil Départemental, la MSA ...,
- L'autorisation de création d'un service prestataire d'aide et d'accompagnement à domicile délivrée par le Président du Conseil Départemental par arrêté 2006-00280 du 20 avril 2006,
- La loi européenne du 25 mai 2018 relatif au règlement général de protection des données (RGPD).

1/ QUI SOMMES-NOUS ?

➤ Nos coordonnées

Siège social :	21 rue Schœlcher, Parc des Collines 68200 MULHOUSE	Téléphone :	03 89 45 47 70
Boite mail :	contact@adomaide68.fr	Site internet :	www.a-dom-aide68.fr
Antenne Nord Haut-Rhin :	140 rue de Logelbach 68000 COLMAR	Téléphone :	03 89 21 70 71

➤ Nos horaires d'ouverture

Siège social : du lundi au vendredi :	8h00 – 12h00 et 13h00 – 17h00
Antenne de Colmar : du lundi au vendredi (sauf mercredi après-midi)	8h00 – 12h00 et 13h30 – 17h00

En dehors de ces horaires, vous pouvez laisser un message sur le répondeur téléphonique.

Uniquement pour annuler une intervention, en particulier le samedi, vous pouvez joindre un Responsable de Secteur pour le :

- Secteur sud Haut-Rhin : 06 75 83 15 75
- Secteur nord Haut-Rhin : 06 26 88 47 75

➤ Notre origine et les buts de l'Association

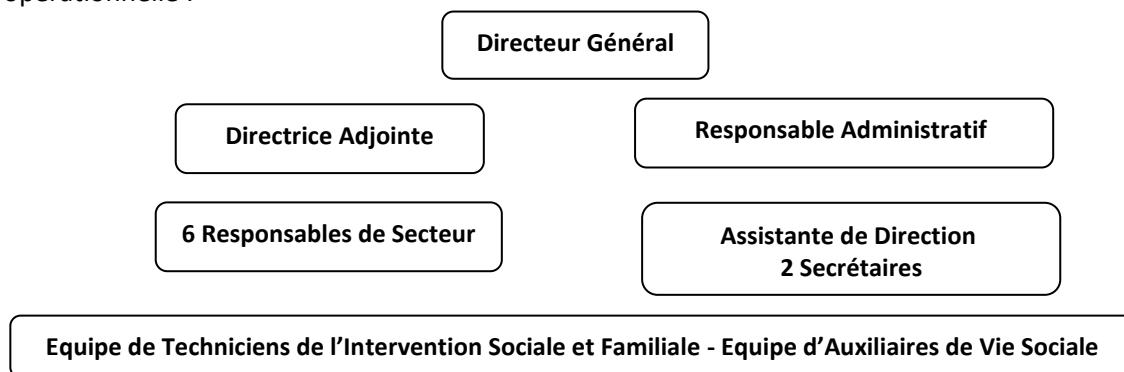
A DOM'AIDE 68 est une Association loi locale de 1908. Elle adhère à la Fédération Nationale ADEDOM. Elle a pour buts :

- De vous aider ponctuellement grâce à l'intervention de Techniciens de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF) ou d'Auxiliaires de Vie Sociale (AVS),
- D'assurer avec vous ou à votre place, les tâches habituelles du domicile, le soin et la garde des enfants,
- D'apporter si besoin un soutien à la parentalité.

➤ Notre équipe pour répondre à vos besoins

L'Association est dirigée par un Conseil d'Administration et une Présidente.

L'équipe opérationnelle :



2/ LES PRESTATIONS DE NOTRE ASSOCIATION

➤ *Les personnes aidées*

L'Association intervient auprès des :

- Familles ;
- Personnes seules ou en couple ;
- Enfant(s) en situation de handicap (droit au répit pour les parents).

Elle a signé une convention de partenariat avec la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et la Collectivité Européenne d'Alsace (CEA).

➤ *Nos prestations*

Notre **personnel est diplômé, qualifié et compétent** pour vous :

- Aider à la fonction parentale et accompagnement social ;
- Accompagner vers l'autonomie ;
- Aider au maintien au domicile et au bon fonctionnement de la vie domestique et familiale.

Nous intervenons au domicile ou à partir du domicile. Nous pouvons aussi proposer des actions collectives.

➤ *Nos modes d'intervention*

A DOM'AIDE 68 est l'employeur de ses intervenants.

3/ LES FORMALITES ADMINISTRATIVES

Avant le démarrage d'une intervention, vous signez un contrat. Il traduit les éléments recueillis lors de votre passage, de notre visite à domicile ou lors d'un appel téléphonique.

L'Association étant équipée d'un système de gestion de l'activité à distance, un badge sera obligatoirement installé à votre domicile à l'endroit que vous souhaitez. Il permettra à chaque intervenant de justifier de son activité via un smartphone.

4/ POSSIBILITES D'ACCES A L'INFORMATION-CONFIDENTIALITE

A tout moment, vous pouvez contacter l'Association par téléphone, par écrit, par mail (ou par le formulaire contact de notre site internet). Vous pouvez également demander un rendez-vous.

Toutes vos données administratives font l'objet d'un traitement informatisé, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Par ailleurs, notre personnel est soumis à l'obligation de discrétion.

Ces différents aspects sont présentés dans le règlement de fonctionnement qui vous est remis.

Conformément à la loi informatique et au règlement général de protection des données de la loi européenne du 25 mai 2018, vous pouvez accéder, faire rectifier, transférer et effacer vos données. Il suffit d'en faire la demande écrite auprès du directeur.

En effet, dans le cadre de la gestion de votre dossier, nous disposons de votre adresse, nom, prénom, date de naissance, etc. Ces informations et l'accès à celles-ci sont strictement limités à l'ensemble du personnel de l'association. Nous vous devons discrétion et confidentialité. A ce titre, nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ou donner à des tiers, vos données sans votre consentement préalable sauf contrainte en raison d'un motif légitime (fraude, exercices des droits de la défense etc.)

Vous devrez prendre connaissance et signer le dernier document de ce guide.

5/ COUT DE L'INTERVENTION ET FACTURATION

Le tarif horaire de l'intervention est décidé par nos financeurs (CAF et CEA). Nous ne pouvons le changer sans leur accord.

Une participation vous est demandée, sauf exception. Elle vous est communiquée soit par le partenaire social à l'initiative de l'intervention, soit par l'Association selon le barème officiel de la CAF.

6/ VOS POSSIBILITES DE FAIRE VALOIR VOS DROITS

En cas d'insatisfaction, vous pouvez saisir la Direction de l'Association. Elle s'engage à traiter votre demande dans le respect des personnes aidées et des salariés.

Les différentes dispositions concernant cette possibilité sont décrites dans le règlement de fonctionnement.

Le 11 mai 2022

La Direction

Article 1^{er} 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, de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 Droit à la renonciation

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

Article 6 Droit au respect des liens familiaux

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

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

Article 7 Droit à la protection

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

Article 8 Droit à l'autonomie

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

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

Article 9 Principe de prévention et de soutien

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

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

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

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

Article 11 Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

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

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

CHARTRE DES DROITS, LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

ANNEXE

En application de l'article 2 de l'arrêté du 8 sept. 2003

Articles du code de l'action sociale et des familles

Définition de l'action sociale et médico-sociale

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 par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1.

Droits et liberté individuels des usagers des établissements sociaux et médico-sociaux

Article L116-2 L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité 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 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, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;

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 ;

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.

Informations relatives au nouveau Règlement Général de Protection des Données

Madame, Monsieur,

Afin de nous mettre en conformité avec la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), vous bénéficiez, en tant qu'utilisateur et client, d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation de traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Les données obligatoires inscrites sur votre contrat d'intervention, la fiche administrative ainsi que les données concernant votre situation personnelle (grossesse, maladie, difficultés éducatives, sociales, financières...) sont nécessaires au traitement de votre demande d'intervention à domicile. Les informations personnelles portées sur ces formulaires sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'Entreprise Associative.

Nous vous informons que nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour vous contacter, assurer le traitement de vos demandes, assurer l'exécution de nos prestations, réaliser des études statistiques, respecter nos obligations légales.

Vos données personnelles seront conservées aussi longtemps que nécessaire sauf si vous exercez votre droit de suppression des données vous concernant, dans les conditions décrites ci-après. Pendant cette période, nous mettons en place tous les moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité à l'ensemble des salariés d'A DOM'AIDE 68 et, le cas échéant, à nos sous-traitants. Les sous-traitants en question sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser vos données qu'en conformité avec nos dispositions contractuelles et la législation applicable. En dehors des cas énoncés ci-dessus, nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers à vos données sans votre consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison de motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Nous vous informons par ailleurs que sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, vous pouvez exercer vos droits en contactant le Directeur de l'Entreprise Associative, par courrier.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr)