



UNIS POUR LES FAMILLES

ENTRAIDE FAMILIALE



LIVRET D'ACCUEIL



Audio



5 Rue du Bois d'Huré
17140 LAGORD
Tél : 05.46.28.37.02
Mail : entraidefamiliale@udaf17.fr
Site : www.entraidefamiliale.fr

MOT DE LA PRESIDENTE

L'UDAF s'est engagée dans une démarche qualité depuis 1999 pour l'ensemble des services autres que l'aide à domicile. Nous nous étions fixés des objectifs préalables, aujourd'hui réalisés, avant de se lancer dans ce même processus d'amélioration continue et aller vers la certification HANDEO du service d'entraide familiale.

Nous avons la volonté et l'ambition de vous garantir les meilleurs services pour vous permettre un **confort à domicile** afin de vous faciliter la vie au quotidien et répondre aux aléas de la vie ou un **maintien de vie à domicile** afin de pouvoir continuer à vivre dans votre logement.

Les avancées dans le maintien à domicile, par les aides financières, la réglementation, la professionnalisation des métiers invitent à faire appel aux services à la personne pour rester chez soi ou y vivre mieux.

La satisfaction des attentes des usagers passe par des interventions personnalisées, efficaces. Maintenir une qualité constante des prestations est pour notre association et notre service l'orientation politique et stratégique prioritaire.

C'est pourquoi, nous voulons vous accueillir avec attention, vous informer de vos droits, sur l'intervention qui vous sera réservée, dans le respect et la confidentialité qui vous sont dus.

Le service s'inscrit dans le respect des exigences légales, de la déontologie du secteur de l'aide à domicile, de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Je vous suis reconnaissant d'avoir sollicité notre service et espère ainsi engager une relation de confiance.

Ce livret d'accueil qui vous est remis, est conçu pour répondre à votre besoin d'informations et vous permettre de faire le choix de la prestation la mieux adaptée à vos besoins. Vous y trouverez nos engagements, une présentation de l'UDAF, des informations relatives à l'aide à domicile, des fiches pratiques et numéros utiles pour faciliter les contacts avec nos services et services partenaires.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Claudine GUERIN

Présidente

SOMMAIRE

MOT DE LA PRESIDENTE	- 2 -
INTRODUCTION GENERALE	- 4 -
LE SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE DU SERVICE ENTRAIDE FAMILIALE	- 5 -
Historique et présentation du service.....	- 5 -
Les personnes accompagnées.....	- 5 -
Les prestations proposées.....	- 6 -
Prestataire / mandataire, quelles différences ?.....	- 7 -
Prestataire / mandataire, comment choisir ?	- 8 -
ORGANIGRAMME ENTRAIDE FAMILIALE.....	- 8 -
LA DÉONTOLOGIE	- 10 -
NOS ENGAGEMENTS.....	- 11 -
LES POSSIBILITES DE PRISE EN CHARGE.....	- 14 -
LES TARIFS.....	- 15 -
VOS INTERLOCUTEURS	- 16 -
POUR NOUS CONTACTER	- 17 -
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	- 19 -
SIGLES	- 22 -

INTRODUCTION GENERALE

Vous allez bénéficier des services de L'Entraide Familiale.

Nous vous remercions de votre confiance.

Ce livret est fait pour vous.

Il vous permettra de mieux connaître l'association, son fonctionnement et ses valeurs.

Pour avoir plus d'informations, vous pouvez aller sur le site Internet de l'Entraide Familiale : www.entraidefamiliale.fr

Ce livret a été réalisé à partir d'un travail de groupes auxquels ont participé activement plusieurs personnes accompagnées.

Il est le résultat de leurs propositions et propres expériences vécues lors des premiers contacts avec les services de l'Entraide Familiale.

Il vous est proposé pour compléter les informations orales qui vous sont données par les professionnels que vous rencontrez et faciliter la mise en place de vos relations avec notre service.

LE SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE DU SERVICE ENTRAIDE FAMILIALE

Historique et présentation du service

L'association « Maison de la Famille » fut créée le 19 mars 1954.

L'UDAF et la Maison de la Famille entretenaient depuis leur origine une relation étroite en faveur des familles. Le 1er janvier 2000, les deux associations se sont regroupées par fusion-absorption, sous une seule et même entité : Entraide Familiale.

Le service Entraide Familiale dispose d'une autorisation délivrée par le Conseil Départemental pour gérer un Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD), en mode prestataire et d'un agrément (SAP/781343405) délivré par la Préfecture pour la prestation de services à la personne, en mode prestataire et mandataire.

Le SAAD Entraide Familiale a été le premier service du département de la Charente-Maritime à détenir une labellisation et une certification CapHandéo.

Les personnes accompagnées

- ▶ Les personnes en situation de handicap (physique, sensoriel, psychique, etc.) qui souhaitent préserver leur autonomie, vivre à domicile, maintenir du lien social, ...
- ▶ Les personnes âgées qui souhaitent préserver leur autonomie et rester à domicile.
- ▶ Les familles dans le cadre de soutien à la parentalité.
- ▶ Les personnes malades qui ont besoin d'une aide ponctuelle dans leur quotidien.
- ▶ Les personnes en établissement qui souhaitent maintenir du lien social avec l'extérieur.
- ▶ Les personnes qui souhaitent déléguer l'entretien de leur domicile.
- ▶ Les familles qui recherchent un mode de garde d'enfant personnalisé.

Afin de faciliter les interventions, nous nous mettons en relation avec les différents professionnels qui interviennent déjà à votre domicile. Notre connaissance des partenaires locaux nous permet également d'être source de propositions pour vous accompagner en cas de difficultés.

Les prestations proposées

Le SAAD Entraide Familiale fait intervenir à votre domicile, selon vos besoins, les professionnels suivants :

► L'agent à domicile :

Il/elle réalise et aide à l'accomplissement des activités ordinaires et administratives simples.

Ses principales activités sont :

- *Entretien du logement, entretien du linge, préparation des repas, accompagnement aux courses, accompagnement extérieur, etc.*

► L'employé(e) à domicile :

Il/elle réalise et aide à l'accomplissement des activités ordinaires et aux actes essentiels de la vie quotidienne.

Ses principales activités sont :

- *Entretien du logement, entretien du linge, préparation des repas, accompagnement aux courses, accompagnement extérieur, etc.*
- *Aide au lever/coucher, aide partielle à l'hygiène corporelle, prise alimentaire, transfert avec ou sans matériel médicalisé, etc.*

► L'auxiliaire de vie sociale :

Il/elle effectue un accompagnement social et un soutien auprès des publics fragiles, dans leur vie quotidienne. Il aide à faire (stimule, accompagne, soulage, apprend à faire) et/ou fait à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires et les actes essentiels de la vie quotidienne.

Ses principales activités sont :

- *L'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité, aide à la toilette, aide à l'alimentation).*
- *L'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités ordinaires de la vie quotidienne (aide à la réalisation des courses, aide aux repas, travaux ménagers courants).*
- *L'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle (stimule les relations sociales, accompagne dans les activités de loisirs).*

Il/elle participe à l'évaluation de la situation et adapte son intervention en conséquence. Enfin, il coordonne son action avec les autres acteurs

► Le/la Technicien(ne) d'Intervention Sociale et Familiale :

Il/elle propose un soutien à la parentalité : éducatif, technique et/ou psychologique, dans les actes de la vie quotidienne. Il/elle mène une action sociale préventive qui est le plus souvent réalisée au domicile ou dans le cadre d'actions collectives.

Prestataire / mandataire, quelles différences ?

► Le service prestataire

- Le service recrute les professionnels, il est l'employeur et applique la convention collective de la Branche de l'Aide et de l'Accompagnement à domicile.
- Le service :
 - réalise une évaluation de vos besoins,
 - organise les plannings,
 - gère les absences prévues et imprévues des professionnels,
 - gère les litiges,
 - forme les salariés.
- La personne accompagnée :
 - règle sur facture mensuelle, la prestation réalisée selon les modalités contractuelles.

► Le service mandataire

- La personne accompagnée est l'employeur, elle doit respecter la convention collective du Particulier Employeur. Elle choisit son employé sur proposition du service et en assume toutes les responsabilités (fin de contrat, licenciement, ...)
- Le service mandataire a pour missions :
 - de conseiller et soutenir la personne accompagnée dans sa fonction d'employeur,
 - de rédiger les contrats,
 - d'établir les déclarations auprès des différents organismes sociaux.
- La personne accompagnée règle :
 - le salaire net directement à l'intervenant à domicile,
 - les frais de gestion au service mandataire,
 - les charges aux organismes sociaux.

Prestataire / mandataire, comment choisir ?

► Le service prestataire :

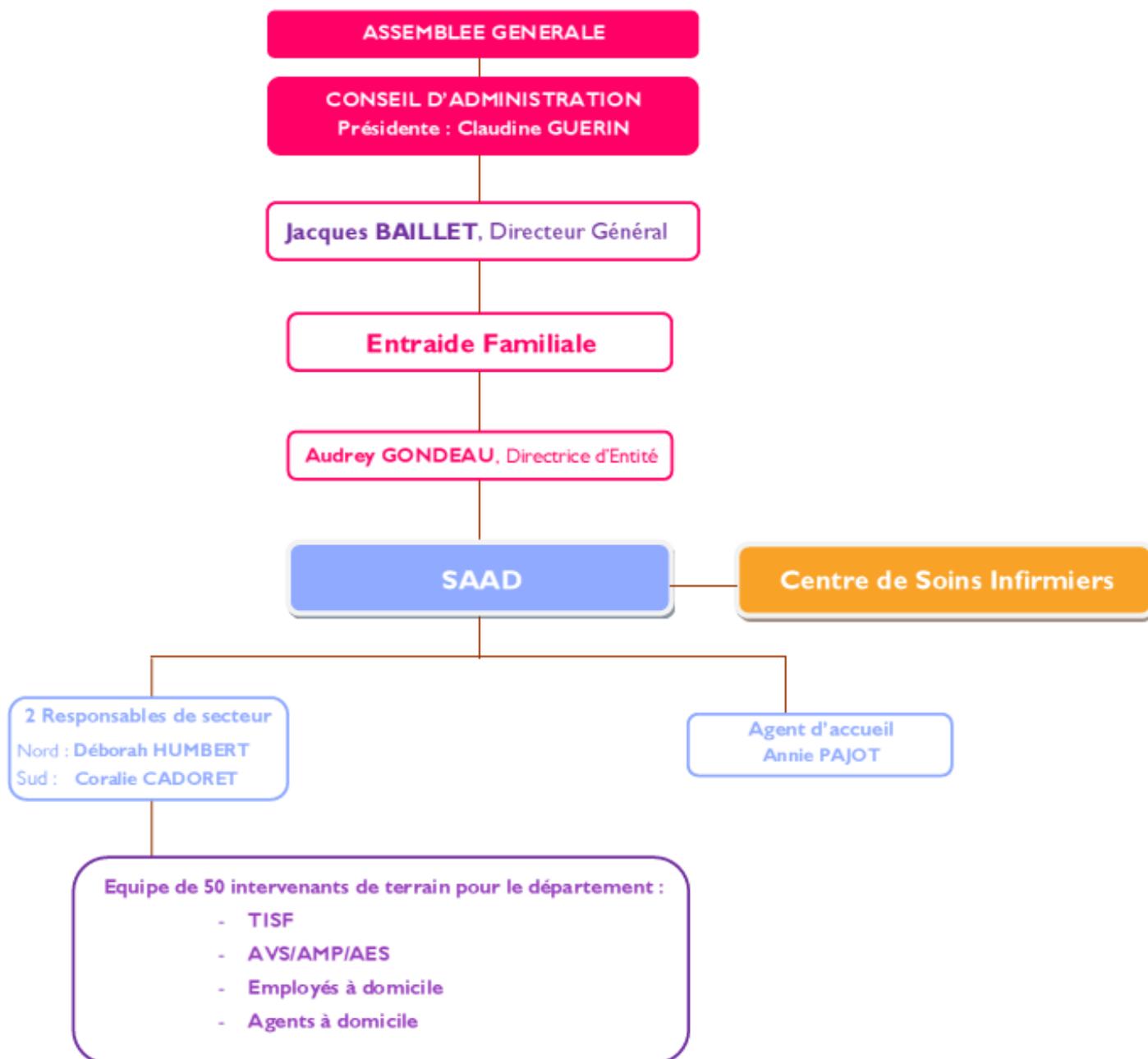
- **Plus simple à mettre en œuvre** : une demande – une évaluation de vos besoins - un devis/contrat - une réalisation - une facture.
- **Pas de responsabilité pour la personne accompagnée** : le service assume toutes les responsabilités en cas de difficulté, de problème.
- La personne accompagnée doit respecter le contrat, le service lui est garanti.
- **Les salariés sont formés** : la formation régulière des salariés garantit des interventions de qualité.
- **Le service est plus onéreux**, mais il comprend tout, du remplacement du personnel à son licenciement en cas de problème.
- Le service est suspendu en cas d'hospitalisation et s'arrête de droit au décès de la personne accompagnée.
- **Le service assure** la continuité de service.

► Le service mandataire :

- **La personne accompagnée est responsable** : la personne accompagnée est l'employeur, cela nécessite qu'elle en assume toutes les responsabilités (mesures disciplinaires, licenciement...)
- Si l'employeur s'absente (congrés, hospitalisation...) il doit continuer à payer son personnel.
- **En cas de décès** : les héritiers doivent licencier le salarié (préavis, indemnités...).
- **Le coût est moins élevé** mais il faut tenir compte du maintien de salaire en cas d'absence, d'hospitalisation, des charges sociales et des indemnités de licenciement en cas d'arrêt du contrat.
- **Les interventions sont assurées par la même personne** : attention à la continuité des prestations en cas d'absence du salarié, l'employeur doit s'organiser.

Attention : en cas d'isolement, de grande dépendance, le fait d'être employeur de son personnel peut être difficile à gérer.

Organigramme Entraide Familiale UDAF



LA DÉONTOLOGIE

A) Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits de l'utilisateur :

- le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- le respect de ses biens ;
- le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité ;
- le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;
- le respect de la confidentialité des informations reçues ;
- le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

L'entité est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

B) Une intervention « individualisée » selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne :

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande de l'utilisateur, l'entité s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec l'utilisateur et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels. Elle assure la transparence de son action pour l'utilisateur. Dans tous les cas, l'entité veille à limiter son offre aux besoins des usagers.

C) Une relation triangulaire qui protège l'utilisateur et l'intervenant.

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un « référent » qui représente l'entité.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- une fonction de protection de l'utilisateur, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes ;
- une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Le référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

1) *Constitution 27 octobre 1946 et du 4 octobre 1958 qui définissent les principes politiques, économiques et sociaux, fondant les droits de l'homme et du citoyen ;*

- *charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et à la convention internationale des droits de l'enfant ;*
- *charte sociale européenne (article 15) et traité d'Amsterdam ;*
- *règles pour l'égalisation des chances des handicapés (Nations Unies 1994) -convention internationale des droits de l'enfant, etc.*

NOS ENGAGEMENTS

UNE AIDE ET UN SUIVI PERSONNALISÉ

- ▶ Un accueil courtois et respectueux
- ▶ Une écoute attentive de votre demande et une étude de vos besoins
- ▶ Un service adapté et élaboré avec vous
- ▶ Une prise en compte de votre avis sur la qualité du service rendu

DES PROFESSIONNELS COMPÉTENTS

- ▶ Des intervenants de confiance, sélectionnés et formés
- ▶ Un interlocuteur privilégié qui répond à vos questions
- ▶ Une équipe qui vous assure la continuité du service

UNE ÉTHIQUE EXIGEANTE

- ▶ Le respect de votre lieu de vie et de votre intimité
- ▶ Le respect de votre culture et de vos choix de vie
- ▶ La confidentialité des informations échangées

Règlement de fonctionnement

► Les droits de la personne aidée

- **Les usagers sont invités** à participer à la vie de la structure
 - en répondant à une enquête de satisfaction qui leur sera adressée au moins une fois par an, en participant aux groupes de paroles des usagers.
- **L'utilisateur est en droit** d'attendre du service qu'il corresponde à sa demande, qu'il soit personnalisé et adapté au mieux à ses besoins.
- **L'utilisateur est assuré** que le service proposé est effectué par des personnes compétentes, formées, qui respectent sa vie privée, qui sont formés à la bientraitance, aux situations pouvant le mettre en danger physique ou psychique.
- **L'utilisateur doit bénéficier** d'un service ininterrompu, en cas de force majeure, il est en droit d'être informé à temps et d'attendre un remplacement pour assurer la prestation.

► Les obligations de la personne aidée

- **L'utilisateur s'engage à respecter** le contenu de la prestation, accepté dans le document individuel de prise en charge ou le contrat.
- **L'utilisateur respecte** le champ de compétences de l'intervenante et ne pourra pas lui demander des actes qui ne relèvent pas de sa mission.
- **L'utilisateur respecte** le personnel, tant physiquement que verbalement, lui assurant des conditions matérielles de travail respectueuses de l'hygiène et de la sécurité (tout fait de violence tant verbal que physique, est pénalement puni).
- **L'utilisateur met à la disposition** du personnel du matériel et des produits adaptés lui permettant d'effectuer son service en toute sécurité.
- **L'utilisateur considère** que tout le temps qui lui est consacré (y compris les courses, la gestion des clés et des conventions, ...) est du temps de travail.

Afin d'établir une facture conforme à la réalité de la prestation, **l'utilisateur accepte** que la télégestion par Smartphone soit utilisée à son domicile (validation du temps de la prestation au réel).

► Les droits du service

- **Le service doit être informé** préalablement des absences de l'utilisateur afin d'adapter le nouvel emploi du temps. Toute prestation non décommandée 48h à l'avance, sera facturée à taux plein, sauf en cas d'hospitalisation d'urgence ou décès.
- **Le service est en droit d'attendre** de l'utilisateur qu'il respecte les salariés en tant que personne et dans leurs missions. A défaut, le service peut mettre fin à la prestation sans préavis.
- **Le service est assuré** que l'utilisateur met à disposition du matériel et des produits garantissant l'hygiène et la sécurité de l'intervenant.

► Les obligations du service

- **La structure s'engage à évaluer** la demande exprimée par l'utilisateur, afin de lui apporter un service individualisé adapté à ses besoins.
- **Une relation triangulaire** entre l'utilisateur, le service et l'intervenant à domicile, permet de protéger l'utilisateur d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes.
- **Le personnel intervenant respecte** les horaires déterminés par le service et l'utilisateur. En cas d'impossibilité d'assurer la prestation (accident, maladie) l'utilisateur est informé dans les plus brefs délais. Le service s'organise pour garantir la continuité des prestations.
- **La structure veille** à l'accomplissement d'un service respectueux des mesures d'hygiène et de sécurité nécessaires au bon déroulement de la prestation.
- **Les salariés sont invités à informer** le service des situations observées au domicile de l'utilisateur qui peuvent compromettre leur sécurité, leur dignité ou mettre en danger physique ou psychique la personne auprès de laquelle ils interviennent.
- **Le personnel s'engage** à refuser tout don, argent ou cadeau pour ne pas perturber les relations établies entre les parties. Il n'est pas habilité à manipuler l'argent des personnes (courses par exemple).
- **La structure s'engage** à former ses salariés et développer leurs compétences professionnelles au bénéfice des usagers.

LES POSSIBILITES DE PRISE EN CHARGE

Prise en charge pour les - de 60 ans	Prise en charge pour les + de 60 ans
<p><u>Adulte handicapé</u> titulaire de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) Dossier à constituer auprès de la MDPH</p>	<p><u>Les personnes âgées dépendantes</u> (GIR 1 à 4) relèvent d'une prise en charge par le Conseil Départemental au titre de l'APA. Dossier à constituer auprès de votre mairie.</p>
<p><u>Les bénéficiaires</u> de minima sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'aide sociale personne handicapée (titulaire de l'AAH sur présentation d'un certificat médical). Dossier à constituer auprès de la DSD. Ressources plafonnées. Un coût horaire résiduel reste à la charge de l'utilisateur. ▪ La prise en charge CPAM pour les titulaires du RSA sur présentation d'un certificat médical et sous conditions de ressources (passage en commission). Un coût horaire résiduel à la charge de la personne accompagnée selon les ressources. 	<p><u>Les personnes âgées valides</u> (GIR 5 à 6)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise en charge possible par l'aide sociale personnes âgées selon un plafond de ressources annuelles (personne seule ou ménage). Dossier à constituer auprès de la DSD. Ressources plafonnées. Un coût horaire résiduel reste à la charge de la personne accompagnée. ▪ Prise en charge possible par le service d'action sociale de la caisse de retraite <ul style="list-style-type: none"> ▪ CARSAT ▪ MSA ▪ CNRACL ▪ SNCF / EDF / MGEN / CNMSS... ▪ etc.
<p><u>Les familles avec enfants de moins de 16 ans</u>, possibilité d'une prise en charge par la CAF; tarification selon le quotient familial en fonction des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ naissance ▪ grossesse ▪ maladie du père / mère ▪ handicap de l'enfant ▪ surcharge ponctuelle d'activité ▪ etc. 	
<p><u>L'assurantiel en cas d'accident</u> : Possibilité de prise en charge par certaines mutuelles après une hospitalisation d'au moins 24h. Prise en charge totale. Aucune participation pour le bénéficiaire.</p>	
<p><u>Les services d'actions sociales de certaines entreprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ EDF – SNCF – MGEN – CNM – etc. <p>Dossier à constituer auprès du service social.</p>	

LES TARIFS

Les tarifs des prestations d'intervenants à domicile

► En service prestataire :

- **23 € / heure** pour l'APA, la PCH et l'aide sociale service ménager
- **32,95 € / heure** pour des interventions TISF financées par l'ASE et la PMI
- **24,10 € / heure** en plein tarif
- **0,60 €** par km démarche
- Réduction d'impôt de **50 %** des dépenses annuelles selon conditions.

► En service mandataire :

Option 1 : Recrutement du personnel, suivi de l'intervention et gestion administrative (contrat, bulletin de paie, déclarations URSSAF)

- Frais pour prestation de recrutement : **64,05 €**
- Frais de gestion mensuels : **2,10 € / heure**
 - Plafonnés à 120h par mois
 - Au-delà de 120h, selon devis

Option 2 : Recrutement du personnel, rédaction du contrat de travail et informations contractuelles (placement sans suivi)

- Frais pour prestation de recrutement : **64,05 €**

VOS INTERLOCUTEURS

► Le Directeur Général

Nom : **BAILLET**

Prénom : **Jacques**

► La Directrice d'Entité ENTRAIDE FAMILIALE

Nom : **GONDEAU**

Prénom : **Audrey**

L'EQUIPE

► La responsable de secteur Nord

Nom : **HUMBERT**

Prénom : **Déborah**

► La responsable de secteur Sud

Nom : **CADORET**

Prénom : **Coralie**

► La secrétaire

Nom : **PAJOT**

Prénom : **Annie**

Venir à l'UDAF

(cf. fiche plan d'accès page 18)

Les locaux de l'UDAF sont situés :

À LAGORD

5 Rue du Bois d'Huré
17 140 LAGORD

À SAINTES

13 rue du Moulin de Paban
17 100 SAINTES

POUR NOUS CONTACTER

HORAIRES D'OUVERTURE DES LOCAUX

► Les permanences à LAGORD

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 00 à 16 h 00.

► Les permanences à SAINTES

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 00 à 16 h 00.

HORAIRES D'OUVERTURE DE LA LIGNE TELEPHONIQUE

Du lundi au vendredi : de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 00 à 16 h 00.

ECRIRE A L'UDAF

Que vous bénéficiiez d'un service situé à SAINTES ou à LAGORD, vos courriers sont à adresser au siège social à LAGORD : UDAF 17 – Service Entraide Familiale – 5 Rue du Bois d'Huré – 17140 LAGORD). Les coordonnées de vos interlocuteurs figurent sur les courriers, ou tout autre document, qui vous sont adressés par l'UDAF.

SERVICES

Pour vos appels, composez le

05 46 28 37 02

TELECOPIE

Pour nous adresser un fax, composez le

05 46 28 36 01

MESSAGERIE

Pour nous adresser un mail

entraidefamiliale@udaf17.fr

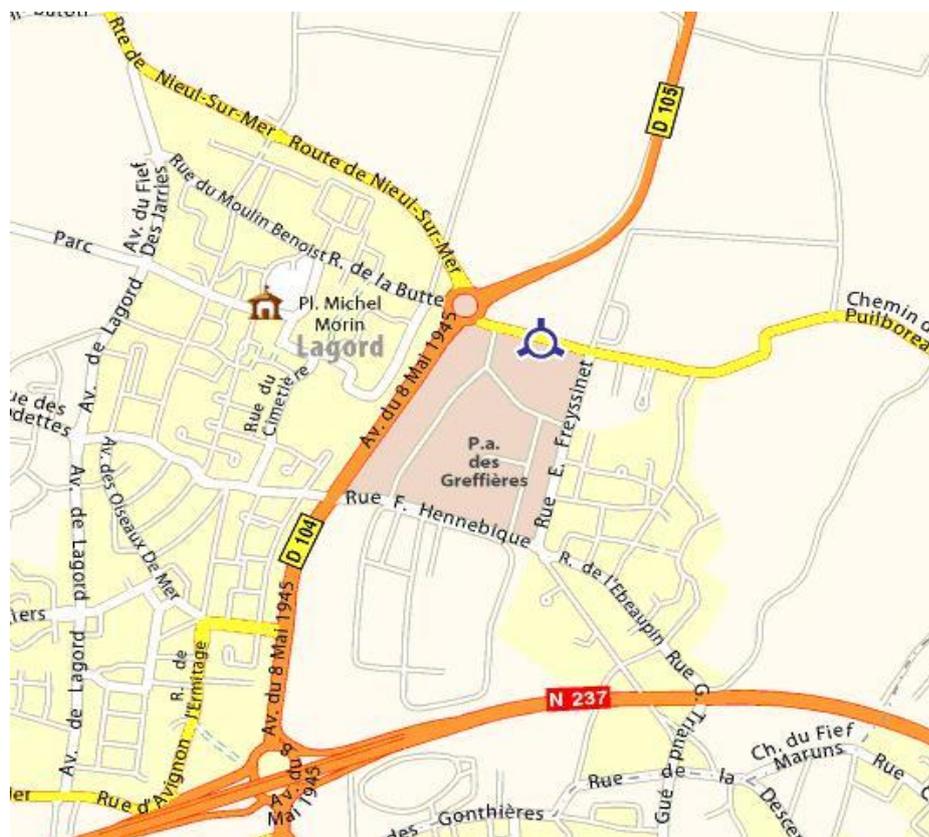
RECLAMATIONS

L'intervenant à domicile est votre principal interlocuteur, mais d'autres personnes veillent à la qualité du service qui vous est rendu.

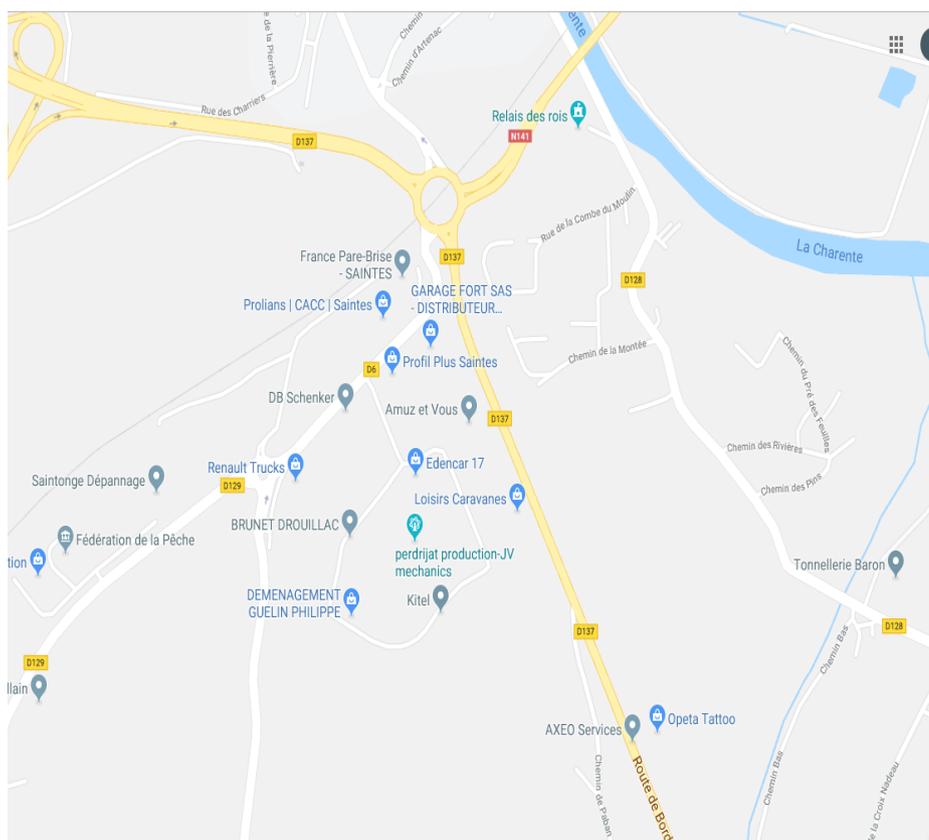
Aussi, en cas de difficultés particulières ne pouvant se résoudre avec votre intervenant, vous pouvez vous adresser :

- A la Directrice d'Entité : par téléphone, par courrier ou par courriel,
- A la direction : par l'envoi d'un courrier et uniquement en cas de non résolution du conflit avec les autres interlocuteurs,
- Au médiateur de la consommation tel que prévu par l'article L612-1 du Code de la Consommation : **ANM Conso**
Adresse : 62 rue Tiquetonne - 75002 Paris
Téléphone : 01 42 33 81 03
Mail : contact@ANM-Mediation.

► Pour vous rendre à Lagord (5 Rue du Bois d'Huré, 17140 LAGORD) :



► Pour vous rendre à Saintes (13 Rue du Moulin de Paban 17100 SAINTES) :



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

► Article 1 : Principe de non-discrimination

Lors d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en considération de son origine, de ses opinions ou de ses convictions.

► Article 2 : Droit à une prise en charge adaptée

La personne accueillie doit se voir proposer une prise en charge individualisée la plus adaptée possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

► Article 3 : Droit à l'information

La personne accueillie a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge qu'elle demande ou dont elle bénéficie ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou d'une autre forme de prise en charge requise. 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 psychologique, médical, thérapeutique ou socio-éducatif.

► Article 4 : Principe du libre choix et du consentement éclairé de la personne

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

- la personne accueillie dispose du libre choix de la prise en charge requise par ses besoins parmi les prestations et services ou modes différents de prise en charge existants ;
- 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 en veillant à sa compréhension.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge ou de son état, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal avec l'établissement, le service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie sur sa demande des conditions d'expression et de représentation qui figure au code de la santé publique. Les institutions assurant la prise en charge les mettent en œuvre dès que l'utilisateur en exprime le souhait. La personne accueillie peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge.

► Article 5 : Droit à la renonciation

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, les personnes peuvent à tout moment renoncer par écrit à cette prise en charge ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte.

► **Article 6 : Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge 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 prise en charge et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services visés à l'article L 311-9 prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Chaque fois que possible, dans le respect du projet d'accueil et de prise en charge individualisée, et du souhait de la personne, la participation de la famille à l'accompagnement dans les 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, le respect de la confidentialité des informations la concernant. 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 de ses obligations telles qu'elles ont été définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge et de celles rappelées dans le règlement de fonctionnement, 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.

Sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prise en charge et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, 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 dues à la prise en charge doivent être prévenues. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins avec son accord, la personne prise en charge, doit être facilité par l'institution dans le cadre du projet d'accueil et de prise en charge individualisée 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**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques et libertés individuelles est garanti 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**

La pratique religieuse, la visite des représentants des différentes confessions doivent être facilitées. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Le prosélytisme de toute nature est interdit.

► **Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité doit être préservé hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge.

► **Article L 116-1 du Code de l'Action sociale et des familles :**

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'État, 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](#).

► **Article L 116-2 Code de l'Action sociale et des familles :**

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 L 311-3 Code de l'Action sociale et des familles :**

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

- 1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- 2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- 3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. À 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 L 311-24 Code de l'Action sociale et des familles :**

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.

Ces dispositions sont applicables aux salariés de l'accueillant familial visé à l'[article L. 441-1](#).

SIGLES

AAH	Allocation Adulte Handicapé
ACTP	Allocation Compensatrice Tierce Personne
APA	Allocation Personnalisée d'Autonomie
ARS	Agence Régionale de la Santé
ASSAD	Association de Service de Soutien A Domicile
ASS	Allocation de Solidarité Spécifique
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CARSAT	Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CIDHPA	Centre d'Information Départemental sur l'Hébergement des Personnes Agées
CLIC	Centre Local d'Information et de Coordination (personnes âgées)
CNMSS	Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
DDCS	Direction Départementale de la Cohésion Sociale
DSD	Direction de la Solidarité Départementale
DT	Délégation Territoriale
EDF	Electricité De France
GIHP	Groupement pour l'Insertion des Handicapés Physiques
GIR	Groupe Iso Ressources (outil d'évaluation de la dépendance selon la grille nationale AGGIR)
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
MGEN	Mutuelle Générale de l'Education Nationale
MSA	Mutualité Sociale Agricole
ORGANIC	Caisse de retraite des commerçants et des chefs d'entreprise
PCH	Prestation de Compensation du Handicap
RSA	Revenu de Solidarité Active
SAMU	Service d'Aide Médicale Urgente
SIPAR	Service Inter-cantonal Personnes Agées et Retraités
SNCF	Société Nationale des Chemins de Fer
UDAF	Union Départementale des Associations Familiales
URSSAF	Union de Recouvrement de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales

Entraide Familiale



Siège social

5 Rue du Bois d'Huré 17140 LAGORD

Antenne sud

18 Rue des Œillets 17100 SAINTES

Tél : 05 46 28 37 02

Fax : 05 46 28 36 01

entraidefamiliale@udaf17.fr



Adhérent



adessadomicile

Fédération Nationale

aide, accompagnement & soin à la personne

Retrouvez-nous sur
www.udaf17.fr



Udaf

Charente-
Maritime

UNIS POUR LES FAMILLES

Siège social

5 Rue du Bois d'Huré
17140 LAGORD