



## **LIVRET D'ACCUEIL**

## SOMMAIRE

EDITO DU PRESIDENT ET PRESENTATION DE NOTRE VILLAGE .....	p.3
NOS REGLES DEONTOLOGIQUES.....	p.5
NOS ENGAGEMENTS .....	p.6
LES ACTIVITES DE NOS 4 ASSOCIATIONS.....	p.7
LES DIFFERENTS MODES DE FINANCEMENT .....	p.11
LES AVANTAGES ET LES INCONVENIENTS DES MODES D'INTERVENTION .....	p.12
LA CERTIFICATION « NF Service » .....	p.13
VOS INTERLOCUTEURS ET LA DEFINITION DE LEUR MISSION .....	p.14

## ANNEXES

GRILLE TARIFAIRE .....	p.16
POLITIQUE QUALITE .....	p.17
ENGAGEMENTS CLIENTS .....	p.20
ORGANIGRAMME FONCTIONNEL .....	p.21
ORGANIGRAMME HIERARCHIQUE .....	p.22
REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT.....	p.23
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE .....	p.28
PLAN D'ACCES .....	p.30

## EDITO DU PRESIDENT

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été élaboré à votre intention pour vous faire connaître notre fonctionnement, nos missions d'aide, l'action sociale de notre engagement, vos droits et les moyens humains mis en œuvre pour répondre à vos besoins.

Nous espérons que ce livret saura satisfaire votre curiosité et qu'il vous conduira à faire appel à nos services en toute confiance.

### Présentation

**Notre Village Comité des Œuvres de Solidarité du 15<sup>ème</sup> arrondissement** est une association à but non lucratif reconnue d'utilité publique, créée en 1948, initialement pour apporter, au lendemain de la guerre, une aide matérielle aux personnes âgées démunies de l'arrondissement (repas, vêtements, visites de bénévoles à domicile).

Par la suite, afin de répondre aux besoins croissants d'aide et d'accompagnement des populations seniors, l'association, tout en conservant certaines de ses activités bénévoles voulues par ses fondateurs, s'est professionnalisée au fil des années pour devenir aujourd'hui, à Paris et dans les Hauts de Seine, un acteur de premier plan dans le secteur des services à la personne.

### Nos prestations

- L'entretien courant du domicile : ménage, repassage, entretien du linge, courses.
- L'accompagnement et l'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne : entretien du logement, aide au lever, au coucher, aide à la toilette, à l'habillage, à la préparation des repas, à la prise médicamenteuse, aide à la mobilité, garde de jour, garde de nuit, dame de compagnie 7j/7-24h/24
- Les soins infirmiers à domicile.

### Notre offre de Services

Afin de répondre à vos besoins tout en vous laissant le choix du mode d'intervention (Mandataire = vous êtes l'employeur, ou prestataire = l'association est employeur) nous disposons de 4 services distincts :

- **Notre Village AAD** (aide à la personne âgée et/ou handicapée en mode prestataire)
- **Notre Village MAD** (aide à la personne âgée et/ou handicapée en mode mandataire)
- **Notre Village SAD** (ménage, repassage, linge, courses en mode prestataire)
- **Notre Village SIAD** (soins infirmiers à domicile).

Selon les plans d'aide et d'accompagnement, ces services interviennent conjointement.

### Nos activités sociales

#### *Café des aidants*

Soucieux d'apporter un moment de répit aux personnes qui viennent en aide à un proche en situation de dépendance ou de handicap **Notre Village Comité des Œuvres de Solidarité du 15<sup>ème</sup> arrondissement** organise, à leur intention, un "café des aidants", lieu d'échange et de partage sur des thématiques spécifiques animées par des travailleurs sociaux (*nous consulter pour plus d'informations*).

#### *Distribution de colis*

Pour rompre la solitude des personnes isolées qui nous ont été signalées, nos équipes de bénévoles assurent des visites régulières à leur domicile, agrémentées d'un colis.

#### *Goûters dansants*

2 à 3 fois par an, nous organisons des goûters dansants réunissant une centaine de participants autour d'une collation (nous consulter pour les inscriptions).

### Nos financeurs institutionnels

Le Département de Paris (APA), la CNAV, l'ensemble des caisses de retraite et les mutuelles. Les relations privilégiées que nous entretenons avec ces organismes, associées à la parfaite connaissance de leurs circuits administratifs, vous assurent une prise en charge financière dans les délais impartis.

### Les principaux partenaires de notre réseau

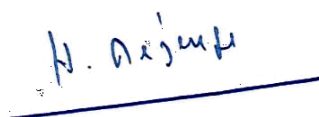
UNA Paris, UNA France, l'agence nationale des services à la personne, les hôpitaux parisiens, l'ensemble des réseaux gérontologiques, les mairies d'arrondissement, les CCAS, les CASVP, les CLIC parisiens, les MAIA ainsi que la plupart des acteurs médicaux, paramédicaux et médico-sociaux qui interviennent dans le champ de l'aide à la personne.

### Nos engagements

Quels que soient vos besoins : l'entretien ponctuel ou régulier de votre logement, une aide d'urgence suite à un retour d'hospitalisation, la prise en charge d'une perte d'autonomie passagère ou permanente ou d'une situation de handicap, des soins infirmiers à domicile nous vous garantissons un service de qualité conforme à la norme NF services à la personne à laquelle nous sommes soumis et une attitude de respect envers la personne que nous aidons.

**Vous offrir un service de qualité et mériter votre confiance, telle est notre ambition.**

Hélène Mézenge  
Présidente



A handwritten signature in blue ink, reading "H. Mézenge", is written over a horizontal blue line.

## **NOS REGLES DE DEONTOLOGIE**

### RESPECT MUTUEL ENTRE LE CLIENT ET L'INTERVENANT

Conformément au code de déontologie auquel il se réfère, **Notre Village Comité des Œuvres de Solidarité du 15<sup>ème</sup> arrondissement** s'engage à ce que ses collaborateurs aient une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion à tout moment de la prestation et au-delà.

Les collaborateurs de **Notre Village Comité des Œuvres de Solidarité du 15<sup>ème</sup> arrondissement** se doivent d'être attentifs à votre bien-être.

Les évaluations et les interventions sont réalisées dans le respect de votre personne et de vos droits fondamentaux, dans le respect de vos biens, dans le respect de votre espace de vie, de votre intimité ainsi que dans le respect de votre culture et de vos choix de vie.

Dans ce contexte, il est entendu que vous devrez respecter les mêmes valeurs vis-à-vis du personnel mis à votre disposition.

### RELATION TRIANGULAIRE

Le responsable de secteur ou chargé de clientèle est l'interlocuteur privilégié du client et de l'intervenant à domicile. Il reçoit, traite et analyse les demandes, suggestions, remarques, réclamations des 2 parties. Il a un rôle d'intermédiaire.

Sa mission est de veiller au bon déroulement du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

Dans cette perspective :

Il vous assure une protection contre d'éventuelles pratiques abusives ou insatisfaisantes de la part de votre intervenant à domicile.

Il veille à ce que l'intervenant à domicile développe avec vous une relation où technicité et relationnel sont représentés à parts égales.

### INTERVENTION INDIVIDUALISEE

Nous sommes à votre écoute pour évaluer et/ou réévaluer vos besoins. Nous vous garantissons la transparence de nos prestations ainsi qu'une intervention individualisée répondant strictement à vos besoins. Nous nous engageons à suivre l'intervention et à y apporter les adaptations nécessaires, y compris en y associant, le cas échéant, d'autres entités, d'autres professionnels.

Les cas de maltraitance ou de mise en danger, pour lesquels nous restons extrêmement vigilants, seront signalés aux autorités compétentes

### CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS

Les données concernant les clients sont traitées informatiquement dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés afin de garantir la confidentialité des informations reçues.

L'intervenant à domicile ne dispose que des informations strictement nécessaires à l'exécution des tâches à accomplir.

L'intervenant à domicile est soumis contractuellement à une clause de confidentialité qui, par ailleurs, lui est rappelée dans sa fiche de poste. Il est donc assujéti au secret professionnel.

Le client a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, à la collecte et au traitement de données nominatives le concernant.

Il dispose du droit d'accès à son dossier ainsi qu'un droit de rectifications des informations le concernant sur simple demande écrite.

## **NOS ENGAGEMENTS**

L'accompagnement proposé par **Notre Village Comité des Œuvres de Solidarité du 15<sup>ème</sup> arrondissement** quelle que soit l'association de votre choix, a pour objectifs :

- De mettre en œuvre des prestations adaptées à vos besoins
- De vous aider à maintenir ou retrouver votre autonomie dans votre environnement social et familial
- D'évaluer et prévenir les risques sociaux et médico-sociaux par l'information, le conseil, le soutien et l'orientation
- De coordonner nos actions avec les professionnels de santé et avec votre entourage.

Nous vous garantissons :

- Une évaluation gratuite de vos besoins
- La constitution de votre dossier de prise en charge (APA, caisses de retraite, mutuelles)
- Une prise en charge rapide
- Une sélection rigoureuse de nos intervenants
- Une compétence et une qualité de service adaptées à la mission
- Un contrôle régulier de nos prestations (à 8 jours, 1 fois l'an)
- La continuité de service 365 jours par an (sauf pour le service ménage, repassage **Notre Village SAD** qui intervient du lundi au vendredi uniquement)
- L'établissement d'une facture mensuelle
- L'envoi d'une attestation fiscale à joindre à votre déclaration de revenus (selon la réglementation en vigueur).

## LES ACTIVITES DE NOS 4 ASSOCIATIONS :

### NOTRE VILLAGE AAD : Aide aux seniors

**Notre Village AAD** est une association prestataire d'aide à la personne (loi 1901) agréée par la Préfecture de Paris n° SAP 784 621 559 (DIRECCTE 210 quai de Jemmapes CS 80104 75468 PARIS Cedex 10) et conventionnée par les caisses de retraite, les mutuelles ainsi que par le Département de Paris.  
(« Prestataire » signifie que l'association est l'employeur)

#### Que proposons-nous ?

Notre personnel d'intervention (aide à domicile) :

- ✓ Entretien votre logement (ménage, repassage...)
- ✓ Fait vos courses, prépare vos repas
- ✓ Vous accompagne dans vos sorties
- ✓ Vous apporte une aide à l'habillage, à la toilette, à la mobilité
- ✓ Contribue à maintenir votre autonomie
- ✓ Vous assure d'une écoute et d'une présence attentives.

#### Quel est notre public ?

Toute personne âgée et /ou en situation de handicap résidant à Paris.

#### Comment ça marche ?

Sur simple appel téléphonique, **Notre Village AAD** :

- ✓ Se déplace à votre domicile ou vous reçoit dans ses locaux
- ✓ Définit avec vous la nature de vos besoins
- ✓ Constitue votre dossier administratif de prise en charge pour obtenir les aides financières auxquelles vous avez droit (APA, caisses de retraite, mutuelles, aide sociale légale....)
- ✓ Vous propose un plan d'aide personnalisé adapté à vos besoins, établit un devis gratuit et un contrat de prestation détaillé.
- ✓ Met à votre disposition, à la fréquence et aux horaires définis avec vous, un intervenant à domicile qualifié.

#### Que garantissons-nous ?

- ✓ Un personnel sélectionné, formé et encadré
- ✓ La continuité de service y compris en cas de congé, absence ou maladie de votre intervenant, 7 jours / 7
- ✓ Un contrôle périodique de nos prestations par des enquêtes qualité.

#### Quels sont les tarifs ?

Consultez la grille des tarifs annexée au présent document.

#### Qui contacter ?

Standard ☎ 01.53.58.33.50

## NOTRE VILLAGE MAD : Public Fragilisé, Handicapé

**Notre Village MAD** est une association mandataire d'aide à la personne (loi 1901) agréée par la Préfecture de Paris et des Hauts de Seine n° SAP 412 067 456 (DIRECCTE 210 quai de Jemmapes CS 80104 75468 PARIS Cedex 10) (« mandataire » signifie que le client est employeur).

### Que proposons-nous ?

Votre assistante de vie :

- ✓ Veille à votre bien-être (habillage, toilette, nursing, surveillance de prise des médicaments)
- ✓ Facilite votre mobilité (aide au lever, au coucher, stimulation à la marche)
- ✓ Vous apporte écoute et soutien moral (compagnie, lecture...)
- ✓ Prépare et/ou aide à la prise des repas
- ✓ Vous accompagne dans vos sorties
- ✓ Entretien votre logement, votre linge.

### Quel est notre public ?

Tout public (enfants, adultes, personnes âgées) en perte d'autonomie passagère ou permanente résidant à Paris ou dans les Hauts de Seine.

### Comment ça marche ?

Sur simple appel téléphonique de votre part, **Notre Village MAD** :

- ✓ Se déplace à votre domicile ou vous reçoit dans ses locaux
- ✓ Définit avec vous la nature de vos besoins
- ✓ Vous conseille sur les aides financières auxquelles vous avez droit (APA), établit un devis gratuit et un contrat de mandat détaillé
- ✓ Sélectionne, selon vos critères de choix, le ou le(s) intervenant(s) à domicile dont vous avez besoin et vous le(s) présente pour validation
- ✓ Vous accompagne en permanence dans l'accomplissement des tâches administratives sociales et fiscales liées à votre statut de particulier employeur. (La sélection des candidats, la rédaction des contrats de travail, l'établissement mensuel des bulletins de paie, les démarches administratives auprès de l'URSSAF sont entièrement gérés par l'association).

### Que garantissons-nous ?

- ✓ La continuité de service en cas de congé, absence ou maladie de votre intervenant, 7j/7 et 24h/24
- ✓ Une enquête qualité à 8 jours et un suivi régulier des prestations.
- ✓ L'envoi d'une attestation fiscale à joindre à votre déclaration de revenus (selon la réglementation en vigueur).

### Quels sont les tarifs ?

Consultez la grille des tarifs annexée au présent document.

### Qui contacter ?

Cathie Adam ou Anne Testot-Ferry ☎ 01.53.58.33.56



## NOTRE VILLAGE SAD : Ménage, Repassage

**Notre Village SAD** est une association prestataire de services à la personne (loi 1901) agréée par la Préfecture de Paris n° SAP 439645532 sous le régime de la déclaration (DIRECCTE 210 quai de Jemmapes CS 80104 75468 PARIS Cedex 10).

(« Prestataire » signifie que l'association est employeur)

### Que proposons-nous ?

- ✓ Le ménage
- ✓ L'entretien du linge
- ✓ Le repassage
- ✓ Les courses.

### Quel est notre public ?

Actifs, familles résidant à Paris et Hauts de Seine

### Comment ça marche ?

Sur simple appel téléphonique de votre part ou visite dans nos locaux ou à votre domicile, **Notre Village SAD** :

- ✓ Définit avec vous la nature de vos besoins
- ✓ Constitue votre dossier administratif de prise en charge pour obtenir l'aide financière de votre mutuelle
- ✓ Etablit un devis gratuit et un contrat de prestation détaillé
- ✓ Met à votre disposition, à l'horaire et à la fréquence définis avec vous, un intervenant qualifié.

### Que garantissons-nous ?

- ✓ Aucune contrainte administrative ni engagement de durée pour le client
- ✓ Un personnel sélectionné, formé et encadré
- ✓ La continuité de service en cas de congé, absence ou maladie de votre intervenant
- ✓ Un contrôle périodique de nos prestations par des enquêtes qualité
- ✓ L'envoi d'une attestation fiscale à joindre à votre déclaration de revenus (selon la réglementation en vigueur).

### Quels sont les tarifs ?

Consultez la grille des tarifs annexée au présent document.

### Qui contacter ?

Isabelle de Geyer ☎ 01.53.86.06.02 ☎ 01.53.86.06.03

## **NOTRE VILLAGE SIAD : Soins infirmiers à domicile**

**Notre Village SIAD** est une association (loi 1901) de soins infirmiers à domicile. Arrêté d'autorisation n°2004-350-2 par la DDASS de Paris.

### **Que proposons-nous ?**

- ✓ Les soins d'hygiène et de nursing (toilette, habillage, change, ...)
- ✓ La prise en charge de vos soins infirmiers à domicile
- ✓ La préparation, la prise et le suivi de votre traitement
- ✓ Une programmation, un rythme et des horaires adaptés au mieux à vos besoins.

### **Quel est notre public ?**

Les conditions d'accès à notre service sont :

- ✓ Être âgé(e) de 60 ans et plus
- ✓ Et/ou présenter un handicap reconnu
- ✓ Et/ou présenter une affection longue durée (ALD)
- ✓ Habiter le 15<sup>ème</sup> arrondissement et disposer d'une ordonnance précisant la prise en charge.

### **Comment ça marche ?**

Sur simple appel téléphonique de votre part, **Notre Village SIAD** se déplace à votre domicile pour procéder à une évaluation de vos besoins et élaborer un protocole d'aide et d'accompagnement individualisé adapté à votre situation.

### **Que garantissons-nous ?**

Une qualité de soins conforme à la déontologie et aux valeurs professionnelles suivantes :

- ✓ La dignité, l'attention et le respect de la personne
- ✓ La liberté de la personne de consentir aux traitements sur la base d'explications qui facilitent sa décision
- ✓ La continuité des soins
- ✓ Le respect du secret médical
- ✓ Un service d'astreinte téléphonique de 8h00 à 20h00, 7 jours/7 à la disposition de toutes les personnes prises en charge.
- ✓ L'intervention d'un Psychologue et d'un Ergothérapeute si la situation l'exige.

### **Quels sont les tarifs ?**

Les soins sont pris en charge à 100% par les régimes d'assurance maladie.

### **Qui contacter ?**

Le secrétariat médical ☎ 01.53.58.44.98

## LES DIFFERENTS MODES DE FINANCEMENTS

	Personne (+ 60 ans)	Personne (- 60 ans) Malade/ handicapée	Autre Public
<p><b>Notre Village AAD</b></p> <p><i>Aide aux seniors</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Caisses de retraite principale ou complémentaire (CNAV, MGEN, MFP, RSI...)</li> <li>✓ A.P.A. (Allocation Personnalisée d'Autonomie)</li> <li>✓ Aide Sociale Légale</li> <li>✓ Mutuelles / CESU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CPAM</li> <li>✓ Aide Sociale Légale</li> <li>✓ P.C.H (Prestation de Compensation du Handicap)</li> <li>✓ CESU préfinancé</li> </ul>	
<p><b>Notre Village MAD</b></p> <p><i>Public fragilisé</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A.P.A. (Allocation Personnalisée d'Autonomie)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ P.C.H (Prestation de compensation du handicap)</li> <li>✓ A.E.E.H. (Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé)</li> </ul>	
<p><b>Notre Village SAD</b></p> <p><i>Ménage, Repassage</i></p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mutuelles</li> <li>✓ CESU préfinancé</li> </ul>
<p><b>Notre Village SIAD</b></p> <p><i>Soins infirmiers</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prise en charge à 100 % par la Sécurité Sociale sur prescription médicale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prise en charge à 100 % par la Sécurité Sociale sur prescription médicale</li> </ul>	

## LES AVANTAGES ET INCONVENIENTS DES MODES D'INTERVENTION

	Avantages	Inconvénients
<p><b>Prestataire</b></p> <p><b>Notre Village AAD</b></p> <p>Ou</p> <p><b>Notre Village SAD</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Souplesse dans l'organisation des Interventions</li> <li>✓ Aucune contrainte administrative Intervenants encadrés par la Structure</li> <li>✓ Formation continue des intervenants</li> <li>✓ Possibilité de changer d'intervenants si vous le souhaitez</li> <li>✓ Délai de réponse rapide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coût plus élevé qu'en mode mandataire Interventions uniquement entre 8h30 et 20h00</li> <li>✓ Changements éventuels d'intervenants</li> <li>✓ Le démarrage de la prestation est subordonné à l'accord des caisses de retraite ou du département (délai d'attente + ou – long)</li> <li>✓ Pas de prestations de nursing et/ou de soins</li> </ul>
<p><b>Mandataire</b></p> <p><b>Notre Village MAD</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interventions 24h/24h et 7 jours/ 7</li> <li>✓ Coût plus avantageux</li> <li>✓ La structure mandataire vous assiste totalement dans votre rôle de particulier employeur</li> <li>✓ Sélection des intervenants selon vos besoins et vos critères spécifiques</li> <li>✓ Parfaite adéquation entre les prestations offertes et les besoins à satisfaire (toilette, nursing, aide à l'habillage, à la mobilité...)</li> <li>✓ Intervenant fixe en semaine et/ou le week-end</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vous avez le statut d'employeur</li> <li>✓ Le salaire de l'intervenant est maintenu pendant vos périodes d'absence</li> <li>✓ Prime de précarité de 10 % à verser pour un CDD (contrat de remplacement d'intervenant absent)</li> <li>✓ Modification du contrat de travail (horaire, jour...) subordonné à l'accord de votre intervenant</li> <li>✓ Procédure de licenciement à engager si vous souhaitez vous séparer de votre intervenant</li> </ul>

Pour vous aider à faire le meilleur choix, nos équipes sauront vous conseiller sur le mode d'intervention le mieux adapté à votre situation personnelle.

## LA CERTIFICATION « NF SERVICE »

Toutes nos structures : **NOTRE VILLAGE AAD : Aide aux seniors**, **NOTRE VILLAGE MAD : Public Fragilisé, Handicapé**, **NOTRE VILLAGE SAD : Ménage, Repassage, courses**, **NOTRE VILLAGE SIAD : Soins infirmiers** bénéficient de la certification « **NF Services aux personnes à domicile** ».



Délivrée par « AFNOR Certification », cette reconnaissance « NF Service\* » garantit la qualité, la fiabilité et le sérieux de nos services.

En effet, en tant qu'association certifiée « NF Service » depuis 2009 et soucieux de le rester, nous avons l'obligation de satisfaire en permanence toutes les exigences inscrites dans notre référentiel métier dont :

- L'homogénéité de nos process et de notre organisation
- Un suivi personnalisé
- Des intervenants de confiance, sélectionnés et formés
- La transparence des informations et de la relation contractuelle
- Une éthique exigeante basée sur le respect et la confidentialité
- Des audits réguliers par AFNOR Certification : un organisme indépendant

*\*Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056 et aux règles de certification NF 311 (version 7) et garantit que le respect de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions relatives à l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification – 11, rue Francis de Pressensé – 93571 La Plaine Saint Denis cedex*

## VOS INTERLOCUTEURS ET LA DEFINITION DE LEURS MISSIONS

### **Le responsable de secteur**

Il est votre interlocuteur direct et principal. C'est le « référent » dans la relation triangulaire « association/client/intervenant à domicile ».

Il évalue vos besoins, il élabore avec vous un plan d'aide adapté à votre situation. Il vous aide à constituer votre dossier de prise charge, il vous établit un devis gratuit et un contrat de prestation détaillé, il assure l'organisation et le suivi des prestations. Il est à l'écoute de vos demandes et veille à ce que vous soyez satisfait des services rendus.

### **L'assistant technique**

Il seconde le responsable de secteur avec lequel il est en lien pour ce qui concerne les remplacements, les plannings et le recueil de vos demandes. En l'absence de votre responsable de secteur, il est votre interlocuteur privilégié.

### **Les intervenants à domicile**

Ils sont classés, dans notre convention collective, en 3 catégories : agent à domicile, employé à domicile et auxiliaire de vie sociale.

Ils sont placés sous l'autorité directe du responsable de secteur.

- **L'agent à domicile et l'employé à domicile** assurent l'entretien du logement (ménage, repassage, courses) ainsi que des tâches administratives courantes.
  
- **L'auxiliaire de vie sociale** outre l'entretien du logement, est qualifié(e) pour accompagner la personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la toilette, à l'habillage, à la mobilité, préparation et aide à la prise des repas, surveillance médicamenteuse..).
  
- **L'assistant de vie** (salarié du particulier employeur) outre l'entretien du logement, la préparation et aide à la prise des repas assure les actes d'aide et d'accompagnement à la vie quotidienne (toilette, aide à l'habillage, au déshabillage, change, aide à la mobilité et aux transferts...) ainsi que toute les tâches pour lesquelles il a été recruté.

### **L'infirmier coordinateur diplômé d'état**

Il réalise l'évaluation à domicile pour toute demande de prise en charge et assure l'organisation des soins. Il encadre l'équipe du service de soins : IDEC adjoint, secrétaire médical, infirmier, aide soignant, ergothérapeute et psychologue. Il assure la liaison avec la famille ainsi que la bonne coordination avec les autres partenaires médicaux (libéraux, paramédicaux et hôpitaux).

**L'infirmier diplômé d'état**

Il assure les soins infirmiers sur prescription du médecin traitant. Il assure une prise en charge individualisée et un suivi global de la personne aidée. Il encadre les aides-soignants.

**L'aide soignant diplômé d'état**

Sous la responsabilité et l'encadrement de l'infirmier, il intervient principalement dans le cadre de soins d'hygiène et de confort et dans le suivi de l'état de santé de la personne aidée.

**L'ergothérapeute diplômé d'état**

Son rôle est de favoriser et de maintenir l'autonomie et l'indépendance de la personne accompagnée. Il se déplace à votre domicile pour vous conseiller dans le choix et la mise en place d'aides techniques ou dans l'aménagement de votre lieu de vie. Il recherche les financements possibles auxquels vous pouvez prétendre et veille à l'efficacité des mesures mises en place par un suivi régulier.

Son rôle est également de veiller à la sécurité et au confort des intervenants à domicile en les initiant aux bons gestes (pratique de la mobilisation et des transferts) et en leur apprenant, si nécessaire, le fonctionnement et le maniement du matériel médical mis en place.

**Le psychologue diplômé d'état**

Il assure l'accompagnement des personnes malades et/ou de leur entourage présentant des souffrances morales et/ou socio-familiales complexes.

Il soutient l'équipe soignante dans son investissement relationnel auprès des patients.

## ANNEXES

### GRILLE TARIFAIRE

Mise à jour au 1er janvier 2017

#### NOTRE VILLAGE SAD (mode prestataire)

Tarif horaire :	22,20 €
Tarif horaire en cas de prestation ponctuelle :	24,00 €

#### NOTRE VILLAGE MAD (mode mandataire <sup>2</sup>)

Frais de gestion horaire :	2,20 €
Plancher mensuel <40 h :	88,00 €
Plafond mensuel > 95,45 h :	210,00 €
Frais d'ouverture de dossier 1 et 2 salariés :	180,00 €
Frais d'ouverture de dossier 3 salariés et + :	240,00 €
Adhésion annuelle :	35,00 €
Frais de résiliation de dossier :	290,00 €

#### NOTRE VILLAGE SIAD (soins infirmiers à domicile)

Les soins sont pris en charge à 100% par les régimes d'assurance maladie sur prescription médicale.

#### NOTRE VILLAGE AAD (mode prestataire)

Tarif horaire sans prise en charge :	22,60 €
Tarif horaire avec prise en charge :	0 € à 22,60 € (selon ressources)
Tarif horaire (APA/PCH) :	19,67 €

#### Conditions Générales :

- Sur simple demande, nous vous adressons un devis gratuit incluant le montant de la prise en charge financière à laquelle vous avez droit (CNAV, APA, PCH, Aide sociale..).
- Nos factures sont établies mensuellement et sont payables selon les modes de paiement suivants : Chèque bancaire, virement, prélèvement bancaire, CESU ou espèces<sup>1</sup>

#### Réduction fiscale :

Toutes nos prestations ouvrent droit à une réduction fiscale de 50% des dépenses engagées (selon la législation en vigueur).

<sup>1</sup> Le paiement en espèce n'ouvre par droit à la déduction fiscale

<sup>2</sup> Pour information le tarif horaire moyen pour un client en mode mandataire est de 14,50 € (Salaire, congés payés, charges sociales, frais de gestion inclus)



## **POLITIQUE QUALITE : nos orientations stratégiques**

Sur le marché hautement concurrentiel et porteur des services à la personne, Notre Village se positionne comme un acteur de proximité, spécialisé dans l'approche globale du maintien à domicile.

Il convient de rappeler ici que l'objet de l'association est d'une part de permettre à toute personne en perte d'autonomie de rester à son domicile si elle le souhaite et d'autre part de mener des actions de solidarité sociale en faveur des personnes âgées ou handicapées du 15eme arrondissement. Cette mission à elle seule constitue notre leitmotiv quotidien.

Forte de ses valeurs humanistes et attachée à ses œuvres sociales, notre association est confrontée depuis 7 ans à une baisse d'activité qui impacte ses fonds propres et réduit d'autant ses capacités d'innovation.

Un positionnement affirmé sur le territoire du 15eme arrondissement de Paris, un travail de longue haleine depuis plus de 60 ans, une reconnaissance de la qualité du travail fourni et un changement à la tête opérationnelle de l'association sont autant d'opportunités à utiliser pour redéfinir nos orientations stratégiques pour les 3 années à venir.

### **Optimiser l'organisation interne**

Enjeu	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Faire évoluer notre organisation pour pallier ses points faibles et s'adapter aux besoins des clients à 3 niveaux : gouvernance, organisation opérationnelle et organisation interne des services.</li></ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Redynamiser la gouvernance associative en intégrant de nouveaux administrateurs au sein du Conseil d'administration sur des critères d'âge (rajeunissement) et de compétences.</li><li>➤ Impliquer et motiver le personnel administratif par :<ul style="list-style-type: none"><li>- La création d'un Comité de Direction regroupant les chefs de service et les responsables des fonctions supports.</li><li>- La création d'un pôle administratif regroupant les fonctions GRH, paye, comptabilité, facturation et services généraux.</li><li>- La création d'un poste Responsable Communication.</li></ul></li><li>➤ Renforcer le service AAD pour remettre les responsables de secteur au cœur du dispositif et assurer une meilleure gestion des remplacements par :<ul style="list-style-type: none"><li>- La création d'un poste d'assistant technique supplémentaire</li><li>- La redistribution des tâches entre responsable de secteur et assistant technique. Pour une meilleure approche commerciale, les responsables de secteur seront repositionnés en interlocuteur client direct. Les assistants techniques seront en charge des remplacements et de la gestion du planning quotidien.</li></ul></li><li>➤ Organiser régulièrement des réunions d'échanges entre services et particulièrement pour le suivi des clients pris en charge par plusieurs services.</li></ul>

Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le nombre de nouveaux administrateurs.</li> <li>➤ La réduction du taux d'heures non remplacées.</li> <li>➤ L'augmentation du nombre d'heures d'activité.</li> <li>➤ Le nombre de réunion interservices par an.</li> </ul>

### **Devenir un acteur incontournable de l'AAD dans le 15eme**

Enjeu	➤ Devenir l'acteur principal de l'aide à domicile sur notre territoire pour remplir notre mission et nous démarquer du secteur marchand.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Développer et entretenir un réseau de partenaires qui œuvrent dans notre secteur pour pouvoir proposer à nos clients l'ensemble des services dont ils peuvent avoir besoin.</li> <li>➤ Développer la communication extérieure pour être visible sur notre territoire par : <ul style="list-style-type: none"> <li>- La création d'un poste de Responsable de la communication</li> <li>- Le suivi de notre plan de communication</li> <li>- La participation aux forums, salons qui touchent notre public cible</li> </ul> </li> <li>➤ Obtenir la certification NF Services de notre SSIAD et donc proposer 4 services certifiés.</li> </ul>
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La participation à toutes les réunions du CLIC, de la mairie et aux forums et salons de notre secteur d'activité.</li> <li>➤ Obtention du certificat NF services.</li> </ul>

### **Former et motiver une équipe de professionnels**

Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Offrir des conditions de travail motivantes pour le personnel d'intervention à domicile pour permettre à chaque salarié de s'épanouir dans son travail et de renforcer le sentiment d'appartenance à l'association.</li> <li>➤ Pour maintenir la qualité de nos prestations, permettre aux salariés d'accéder à la formation.</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organiser au minimum une fois par an une réunion de travail entre salariés pour échanger sur les bonnes pratiques professionnelles.</li> <li>➤ Permettre à 50% des salariés de suivre au moins une formation par an.</li> </ul>
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombre de salariés ayant participé aux réunions.</li> <li>➤ Indice de satisfaction sur les grilles EAP.</li> <li>➤ Nombre de salariés ayant suivi une formation.</li> </ul>

**Prendre en compte l'environnement de nos clients pour une approche globale du maintien à domicile**

Enjeu	➤ Pallier les limites du maintien à domicile par une prévention de l'isolement des personnes âgées et par une prise en compte du statut d'aidant familial.
Objectifs	➤ Mettre en place une procédure de signalement de toute situation d'isolement qui servira également dans le cadre des plans grand froid et canicule. ➤ Faire vivre et développer notre Café des aidants et entretenir le partenariat avec l'Association Française des Aidants.
Indicateurs	➤ Existence de la procédure et nombre de cas signalés. ➤ Nombre de rencontres du Café des aidants organisées et nombre de participants.

**Maximiser l'impact social**

Enjeu	➤ Affirmer notre statut associatif et nos valeurs fondatrices pour maximiser notre impact social et nous distinguer de nos concurrents à but lucratif.
Objectifs	➤ Ré-ouvrir le club pour personnes âgées pour proposer un lieu d'accueil convivial. ➤ Organiser au moins un goûter dansant par an. ➤ Distribuer des colis 4 fois par an aux personnes les plus démunies.
Indicateurs	➤ Fréquentation du club. ➤ Nombre de personnes ayant bénéficié d'une animation ou d'un colis par an et faire progresser ce chiffre chaque année.

Paris, le 1 avril 2015



Caroline VALETTE  
Directrice Générale

L'analyse des réclamations émises en cours d'année et des résultats de la dernière enquête de satisfaction ainsi que nos orientations stratégiques, nous conduisent à prendre pour la période 2015-2016, les engagements suivants :

**Réorganiser le service prestataire**

Pour apporter une réponse aux réclamations sur les problèmes de remplacement du personnel et sur le manque de disponibilité des responsables de secteur, nous allons renforcer le service en créant un poste d'assistant technique supplémentaire et en redistribuant les missions entre responsable de secteur et assistant technique. La constitution de binômes RS / AT permettra de repositionner les RS au cœur du dispositif client et les AT en gestionnaires du planning quotidien.

**Obtenir la certification NF sur l'ensemble de nos services**

Pour garantir un niveau de qualité constant, nous souhaitons obtenir la certification NF «services aux personnes à domicile » de notre Service de Soins Infirmiers, qui est la dernière entité à ne pas encore en bénéficier. Cela nous permettra de proposer à nos clients 100% de nos services certifiés. Le prochain audit AFNOR est prévu en septembre 2015.

**Former et motiver une équipe de professionnels**

Pour garantir des prestations de qualité, nous allons poursuivre nos actions de formation auprès de notre personnel, d'une part pour consolider leur savoir-faire ou acquérir de nouvelles compétences et d'autre part pour accroître leur motivation et leur implication. De plus, des réunions d'échanges sur les pratiques professionnelles seront mises en place pour permettre aux salariés de se rencontrer et d'échanger entre eux.

**Proposer à nos clients une approche globale du maintien à domicile**

Pour prévenir l'isolement des personnes âgées et ainsi pallier une des principales limites du maintien à domicile, nous allons mettre en place une procédure de signalement de toute situation à risque. Cela permettra un meilleur suivi des personnes vulnérables notamment lors des plans grand froid ou canicule. Nous souhaitons également apporter un soutien aux personnes qui accompagnent un proche malade, en situation de handicap ou dépendant du fait de l'âge, en continuant de leur proposer notre Café des aidants «Montparnasse » qui leur permet de se rencontrer et d'échanger un mercredi par mois de 15h00 à 17h00 sur un thème prévu.

Soucieux de vous satisfaire et de vous apporter un service à la hauteur de vos exigences, nous comptons sur votre participation active pour nous encourager à tenir nos engagements envers vous.

Bien à vous



Caroline VALETTE  
*Directrice Générale*

## ORGANIGRAMME FONCTIONNEL

### Conseil d'Administration

01 53 58 33 50

Présidente : Hélène MEZENGE  
Vice-Présidente : Martine PIRET  
Trésorier : Georges HABERKORN

### Direction

Caroline VALETTE : 01 53 58 33 55

### Qualité

Responsable Qualité  
Cathie ADAM : 01 53 58 33 56

Adjoint Qualité  
Christophe SABATE : 01 53 58 44 91

### Services Généraux

Direction des Ressources Humaines  
Muriel DURANDEAU : 01 53 58 44 94

Service Facturation-Informatique  
Christophe SABATE : 01 53 58 44 91

Service Comptabilité et Paie :  
Nathalie TRAN : 01 53 58 44 92  
Béregère DE GARSIGNIES : 01 53 58 44 93  
Cédric GUERINEAU : 01 53 58 44 93

Standard et Accueil :  
Johanna FARDINI : 01 53 58 33 50

Entretien des locaux :  
Christinamma SANTHIOGU

### Notre Village A.A.D 01 53 58 33 50

**Responsable de service AAD**  
Melissa BAPTISTE : 01 53 58 33 52

**Responsables de secteur**  
Anne-Cécile BELLEMENT : 01 53 58 44 95  
Alice MADUREIRA : 01 53 58 44 96  
Erica LESIEUR : 01 53 58 33 59  
Laurence CARTRON : 01 53 58 33 53  
Nathalie NAUDET : 01 53 58 33 51

**Assistants techniques**  
Audrey KAMDÉM  
Renni JEKOVA  
Fanny BRILLOIS  
Camille De MEYER

**Intervenants à domicile**  
Auxiliaires de Vie Sociale  
Employés à domicile

### Notre Village S.A.D 01 53 86 06 03

**Responsable de service SAD**  
01 53 86 06 03

**Responsable de secteur**  
Isabelle DE GEYER : 01 53 86 06 02  
Joséphine ELOY : 01 53 86 06 03

**Intervenants à domicile**  
Auxiliaires de Vie Sociale  
Employés à domicile  
Agents à domicile

### Notre Village M.A.D 01 53 58 33 56

**Responsable de service MAD**  
Cathie ADAM : 01 53 58 33 56

**Cadre de secteur**  
Anne TESTOT-FERRY : 01 53 58 33 56

**Assistants de vie**  
Salariés des particuliers employeurs

### Notre Village S.I.A.D 01 53 58 44 98

**Responsable de service S.S.I.A.D (IDEC)**  
Stéphanie VANBREMEERSCH : 01 53 58 44 98

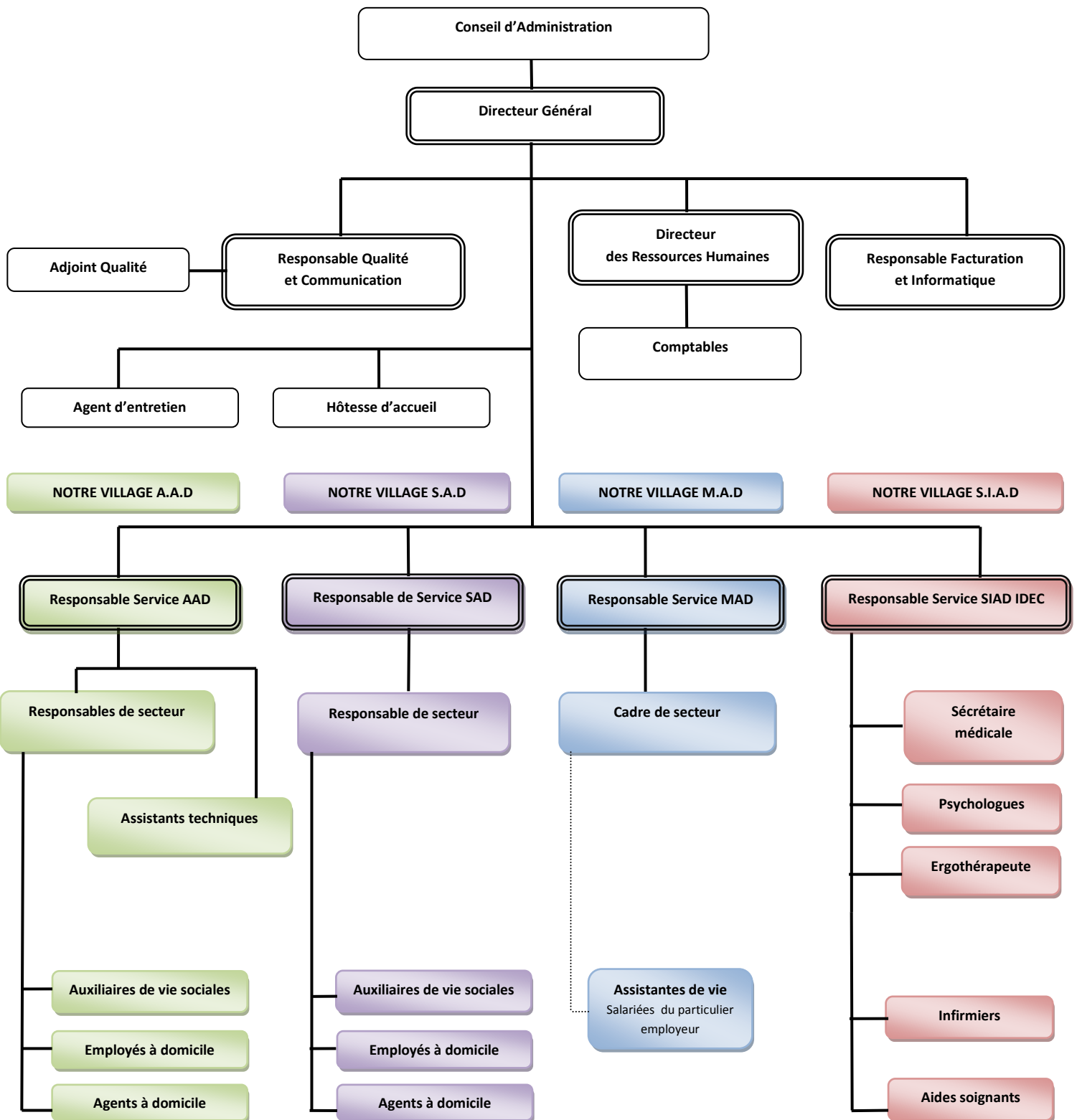
**Secrétaire médicale**  
Béregère FRANCELIN : 01 53 58 44 98

**Ergothérapeute**  
Valéria SALMORAL : 01 53 58 44 97

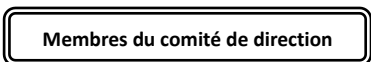
**Psychologues**  
Marie-Laure HENNERICK : 01 53 58 44 98  
Amélie CAMELIO : 01 53 58 44 98

**Personnel Soignant**  
Infirmiers  
Aides Soignants

# ORGANIGRAMME HIERARCHIQUE



Légende :



— Liens hiérarchiques

..... Intervenants non salariés de l'entité

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## PREAMBULE

Vous êtes aidé par notre association, le règlement de fonctionnement est un outil conçu pour vous. Il est institué par le décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles. Les salariés de l'association en ont connaissance. Il est remis à chacune des personnes prises en charge, ou exerçant soit en qualité de salarié soit à titre libéral, ou intervenant libéral à titre bénévole.

Ce document a pour but de préciser :

- la finalité des prestations
- les principales modalités concrètes d'exercice de vos droits et de réalisation des prestations
- les modalités de votre participation et celles de votre famille à la vie de l'association
- les obligations faites aux personnes prises en charge et à l'association.

Ce document, rédigé par un groupe de travail composé de salariés, bénévoles et représentants des usagers, a été adopté par le conseil d'administration de **Notre Village Comité des Œuvres de Solidarité du 15<sup>ème</sup> arrondissement** en date du 18 décembre 2012 pour une durée de 5 ans, soit jusqu'en 2017. Le travail de révision commencera en 2017.

## ART 1/ VOTRE PRISE EN CHARGE ET SON SUIVI

### Votre prise en charge

Votre prise en charge est subordonnée à :

- une évaluation de votre situation à domicile ou par téléphone
- la constitution d'un dossier administratif (composé d'un devis-contrat)
- l'élaboration d'un Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC pour les patients du SSIAD)
- la remise du livret d'accueil
- l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.
- votre participation ou à défaut, celle de votre famille ou de votre représentant légal.

Dans le cas où la demande fait l'objet d'une prescription directe ou indirecte par un donneur d'ordres financeur, l'association se conformera aux ordres passés et à leur contenu.

### Suivi individualisé

Vous bénéficiez d'un suivi individualisé tout au long de votre prise en charge :

Constamment, par le biais de votre intervenant à domicile, qui signalera à l'association tout changement de votre situation.

Annuellement, par le Responsable de Secteur Référent (chargé de clientèle) qui vous est dédié, par une évaluation à votre domicile ou par téléphone.

En tout état de cause, nous restons disponibles pour toute évaluation sur simple demande de votre part.

Notre accompagnement sera donc toujours adapté à l'évolution de votre situation.

Le cas échéant, un nouveau projet d'intervention sera élaboré avec vous, votre famille, le personnel du service et, si besoin, votre médecin traitant. Tout changement significatif dans la nature des prestations offertes entraînera l'établissement d'un avenant au document individuel de prise en charge.

### Modalités d'intervention des services

- Vous devez être présent lors du passage des intervenants et votre logement doit être accessible.
- Nous n'acceptons des clés que de manière exceptionnelle et après avoir étudié toutes les autres solutions.
- Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont fonction de votre état général, de la prescription médicale, de votre prise en charge financière, de l'évaluation du responsable de service (chargé de clientèle) et des moyens disponibles.

- Le service s'engage à respecter au mieux les plages horaires prédéfinies lors de la signature du document individuel de prise en charge. En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important (remplacement d'un salarié absent, grève etc....), il s'engage à vous prévenir au plus tôt.
- Un cahier de liaison est mis en place au domicile. Son but est de pouvoir coordonner les actions des différents professionnels qui interviennent (kinésithérapeute, infirmier, famille...)
- Les services sont des terrains de stage pour les professionnels en formation. Le personnel salarié est donc parfois accompagné par des stagiaires (infirmiers, aides soignants, auxiliaires de vie sociale, aides à domicile....). Vous vous engagez à accepter l'intervention des personnels que nous choisissons pour vous ainsi que les élèves en formation qui peuvent parfois les accompagner.
- Afin de vous garantir une facturation uniquement basée sur le temps réellement travaillé par votre intervenant à domicile, Notre Village a opté pour un contrôle automatisé des interventions de son personnel.
- Il s'agit de la « **télégestion** », dont le fonctionnement est le suivant :  
A son arrivée, l'intervenant à domicile compose un numéro vert gratuit à partir de votre téléphone pour signaler sa présence et réitère l'opération à son départ.  
Ainsi, son heure d'arrivée et son heure de départ sont enregistrées en temps réel.  
En cas d'oubli ou de dysfonctionnement de la ligne téléphonique, une feuille de travail sera établie par l'intervenant à domicile et soumise à votre visa pour validation des heures effectuées.  
Dans le cadre de ce dispositif :  
Notre Village s'engage à tenir à votre disposition, si vous en faites la demande, la preuve de la réalisation des interventions.  
Vous vous engagez à autoriser l'intervenant à domicile à utiliser votre téléphone pour permettre la validation des heures d'intervention.
- Le service mandataire n'étant pas concerné par la télégestion, le système des "feuilles de présence" signées par l'employeur et l'employé est maintenu pour l'enregistrement du temps de travail effectif de l'intervenant à domicile.
- Cette feuille de présence sert également à l'établissement de la facture et des bulletins de paie.
- Pour vous permettre de bénéficier de la réduction d'impôt à laquelle vous avez droit conformément à la législation en vigueur, une attestation fiscale annuelle établie par nos services vous sera adressée au moment où vous devrez remplir votre déclaration de revenus.

#### Modalités en cas d'absence

En cas d'absence, vous devez prévenir le service le plus rapidement possible. Le standard est assuré 24h/24 en relais avec un répondeur qui est à votre disposition lorsque les bureaux sont fermés. Vous disposez également de la ligne directe de votre référent.

En cas d'absence occasionnelle, vous devez informer le service au moins 48 heures à l'avance. En cas d'absence prolongée et prévue, vous devez informer le service au plus tôt et au maximum 15 jours avant votre départ (sauf dans le service mandataire où l'employeur est soumis à la convention collective nationale des salariés du particulier employeur). La même règle s'applique à votre retour à domicile.

En cas d'absence non prévue (admission d'urgence en milieu hospitalier par exemple), vous-même, votre famille ou votre entourage doit en informer le service. Il est impératif de nous tenir régulièrement informés de la situation, de l'état de santé de la personne aidée et de nous prévenir le plus tôt possible de la date approximative de retour au domicile. La reprise des prestations ne sera pas systématique, il peut y avoir un délai de carence qui sera fonction des possibilités du service.

En cas de non respect des délais de prévenance, nous serons dans l'obligation de vous facturer la prestation.

#### **ART.2 / VOTRE REFERENT**

Le projet de service consacre une place importante à vos habitudes de vie et à votre environnement social. Dans ce but, il est nécessaire que vous désigniez un « référent » choisi parmi les membres de votre famille (en cas d'éloignement de celle-ci, vous choisirez une relation très proche). Le référent constituera un lien privilégié avec la structure, il sera contacté lorsque vous serez incapable de réaliser vous-même une démarche ou lorsque vous souhaiterez l'avis d'un tiers pour toute décision vous concernant. La mission du référent est de garantir le respect de vos souhaits. En aucun cas il ne se substitue au curateur ou au tuteur éventuellement désigné pour une sauvegarde de justice.



### **ART.3/ LES REGLES D'HYGIENE, DE SECURITE ET DE CONFORT**

- **Votre domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.**
- Nos intervenants sont munis d'une carte professionnelle qu'ils doivent vous présenter lors de la première intervention pour vous permettre de les identifier (sauf service mandataire).
- Pour exécuter leurs tâches, les intervenants à domicile sont équipés d'une blouse ou d'un tablier fourni par l'association.
- Vous devez mettre à leur disposition les matériels ménagers en bon état de fonctionnement et les produits d'entretien nécessaires et en quantité suffisante pour l'exécution des prestations. Cela inclut la fourniture des gants ménagers et des gants à usage unique pour l'aide à la toilette et les soins de nursing.
- Le service, pour assurer la sécurité du client et/ou celle de son personnel d'intervention, pourra recommander l'achat de matériel ou la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses, les mutuelles ou autres organismes) tels que : barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, matelas anti-escarre, barrière, cadre de marche, chaise percée, lève-malade, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive).
- Notre ergothérapeute se tient à votre disposition pour vous aider dans toutes ces démarches.

#### **Attention :**

Votre refus ou celui de votre famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de contrat.

**Animaux domestiques :** Certains de nos intervenants pouvant être allergiques, vous êtes priés de nous signaler toute présence d'animaux domestiques.

Lors des interventions (sauf dérogation), il vous est demandé de les tenir éloignés ou attachés.

Nous vous rappelons que la vaccination de vos animaux est obligatoire : en cas de morsure, votre responsabilité sera engagée.

### **ART.4/ VOS RELATIONS AVEC LE PERSONNEL**

- Les intervenants des différents services sont à votre disposition pour toutes les missions qui leur sont confiées par la direction.
- Les responsables de service ou chargés de clientèle sont à votre disposition et à celle de votre famille pour répondre à vos observations et à l'évolution de vos besoins.
- Notre personnel d'intervention est diplômé ou formé au type d'intervention qui lui est demandé.
- Il lui est formellement interdit de recevoir de votre part des pourboires ou des dons de toute nature.
- Il n'est pas habilité à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent ou autre.
- Il lui est également interdit de réaliser des prestations hors du champ de ses compétences et/ou non prévues dans le document individuel de prise en charge.
- Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations les concernant.

#### **En retour, vous êtes tenu :**

- De respecter le personnel mis à votre service. Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture de contrat, voire à des poursuites pénales.

### **ART .5 / VOTRE EXPRESSION**

En vertu des articles L311-5 et L311-6 du code de l'action sociale et des familles et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne accueillie, votre expression sera assurée par :

- Des enquêtes de satisfaction
- Une possibilité d'adhésion à l'association qui vous permettra de participer aux assemblées générales
- Des échanges avec l'équipe d'encadrement.

En cas d'insatisfaction, de litige, de réclamation, vous devez vous adresser à votre référent ou au responsable de service, soit par téléphone, soit par courrier.

Nous nous engageons à y répondre dans un délai de 15 jours, soit par téléphone, soit par courrier.

Vous pouvez aussi faire appel à une personne qualifiée\* que vous choisirez sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général.

Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur.

**\*Fixation de la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du Code de l'action sociale et des familles.**

**Le Directeur de l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France et le Maire de Paris, Président du Conseil de Paris siégeant en formation de Conseil Général,**

Sur proposition de la Déléguée territoriale de l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France et de la Directrice Générale de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé du Département de Paris ;

Arrête :

Article premier. — La liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du Code de l'action sociale et des familles est arrêtée comme suit :

- Mme Monique BOURDAIS, médecin retraitée ;
- Mme Françoise CELDRAN, inspectrice de l'action sociale retraitée ;
- Mme Jacqueline DELARUE, chef de bureau retraitée CG de Paris ;
- Mme Liliane DESFOUGERES, Directrice d'Hôpital retraitée ;
- Mme Françoise FABRE, cadre de la Cramif retraitée ;
- Mme Joëlle GUIGNARD, vice-présidente du Coderpa ;
- M. Jean-Claude HENRARD, Professeur de médecine gériatre ;
- M. François HOMERVILLE, Directeur d'établissement médico-social retraité ;
- Mme Noëlle MARILLER, chargée de mission auprès du Secrétariat Général de la Ville de Paris retraitée ;
- Mme Christine PATRON, ancienne Présidente de l'Association Isatis ;
- Mme Perlette PETIT, Directrice d'établissement médico-social retraitée.

Art. 2. — Cette liste sera actualisée par un arrêté établi conjointement par l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France et par le Maire de Paris, Président du Conseil Général de Paris

## **ART.6/ LA RESPONSABILITE**

L'association a souscrit une assurance responsabilité civile pour l'ensemble de son personnel afin de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui pourraient lui incomber du fait de dommages corporels ou matériels causés à des tiers à l'occasion de l'exercice de ses activités telles que décrites dans les statuts. Cette assurance couvre également les membres du conseil d'administration.

Vous devez informer l'association par écrit de tout dommage et fournir les factures de remise en état.

## **ART.7/ CONDITIONS DE RESILIATION**

Chaque association ayant un fonctionnement spécifique, les conditions de résiliation sont différentes. C'est pourquoi elles sont indiquées dans le contrat (mode prestataire), ou le mandat (mode mandataire) qui vous est remis.

## **ART. 8/ MESURES EXCEPTIONNELLES**

**Maltraitance ou violence** : En cas de constat de notre part, un signalement est fait au médecin traitant, à l'assistante sociale de secteur et/ou au CLIC-PPE. Dans le cadre des dispositifs mis en place pour prévenir la maltraitance ou la violence, l'association sensibilise les intervenants à domicile et diffuse le numéro d'Allo Maltraitance (01 42 50 11 23 – [almaparis@wanadoo.fr](mailto:almaparis@wanadoo.fr)). En dernier recours, un signalement peut être adressé au Procureur de la République.

**Urgence Médicale** : appel du médecin traitant, du médecin de garde ou du SAMU si nécessaire.

Urgence porte close : en cas de porte close et en l'absence de réponse de votre part ou de vos référents, la possibilité est envisagée de faire intervenir les pompiers ou un serrurier, dont le coût d'intervention sera à votre charge.

**Canicule** : il est prévu au sein de notre association une procédure de veille et d'alerte en lien avec la Mairie de Paris.

#### **ART.9/ LA MODIFICATION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

Le présent règlement de fonctionnement est établi pour une durée maximale de 5 ans. Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment :

- à l'initiative de la Direction des services
- à la demande de l'association gestionnaire
- à la demande des clients.

Toute révision fera l'objet d'une procédure similaire à celle qui a présidé à son élaboration.

#### **ART.10/ DIFFUSION DU PRESENT DOCUMENT**

Ce document est annexé au livret d'accueil et vous est remis au moment de votre prise en charge dans le service. Il est également affiché dans les locaux du service et remis à chacune des personnes intervenant à votre domicile à titre salarié, libéral ou bénévole.

# **CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**

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

## **Article 1 – Principe de non-discrimination**

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

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

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

## **Article 3 - Droit à l'information**

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

## **Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :**

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

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

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

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

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

## **Article 5 - Droit à la renonciation**

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

### **Article 6 - Droit au respect des liens familiaux**

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

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

### **Article 7 - Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

### **Article 8 - Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. 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, 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.

## PLAN D'ACCES

### Nous sommes situés au :

13 Rue Bargue - 75015 PARIS

Tél : 01 53 58 33 50 / Fax : 01 53 58 33 58

Web : [www.notrevillage.fr](http://www.notrevillage.fr)

Mail : [contact@notrevillage.fr](mailto:contact@notrevillage.fr)

**Notre équipe se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00**

### Pour nous rejoindre :

Station de métro : Volontaires (ligne 12)

Lignes de bus : 39, 70, 80, 88, 89, 95 - arrêt Cambronne / Vaugirard

