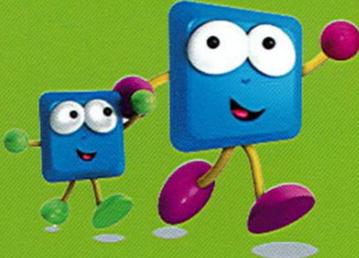
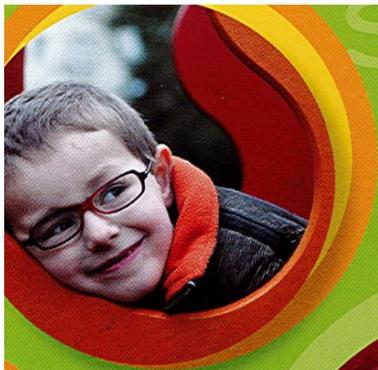


SERVICES



BESOIN D'AIDE À DOMICILE ?
ON S'OCCUPE DE VOUS
ET ÇA CHANGE TOUT

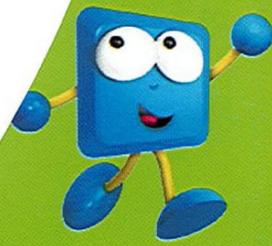


AIDE

LIVRET D'ACCUEIL



1^{er} réseau d'Aide, de soins et de services à domicile





« Unanimement solidaires »

Madame, Monsieur,

UNA, 1^{er} réseau français d'aide, de soins et de services à domicile est présent sur l'ensemble du territoire.

Le droit fondamental d'être aidé, accompagné et soigné à domicile est une revendication légitime. Garantir votre liberté de choix et l'égalité d'accès aux différents services d'aide est notre préoccupation. Elle se traduit par la mise en oeuvre de nombreuses prestations qui concernent la vie quotidienne, le soutien psychologique ou encore la vie sociale.

Nos aides à domicile ont des compétences techniques et montrent un sens de l'écoute et de l'observation. Nous pouvons ainsi assurer les prestations qui correspondent à vos besoins et adapter celles-ci à votre domicile.

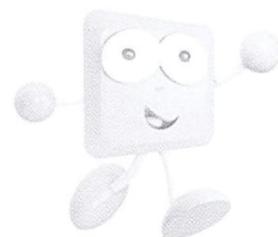
Service de proximité, nous innovons pour mieux répondre à vos attentes.

Les administrateurs et les salariés de UNA, s'engagent et oeuvrent, pour que le «vivre chez soi» aussi que longtemps que possible et dans les meilleures conditions, soit un choix : le votre.

Ce livret vous propose une information claire et concrète sur nos services, notre organisation, nos valeurs et nos exigences en termes de qualité.

Bonne lecture

UNA dans l'Orne,
1600 intervenants professionnels du domicile.
Une permanence dans chaque canton,
il y en a forcément une près de chez vous.



QUI sommes-nous ?



1^{er} réseau d'Aide, de soins et de services à domicile

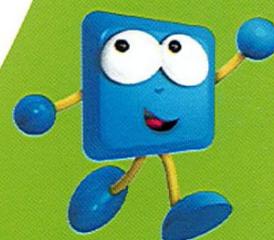
- **La proximité** : une permanence dans chaque canton, il y en a forcément une près de chez vous.
- **L'expérience** : un savoir-faire, né de 50 ans de présence à vos côtés.
- **La qualité** : des d'intervenants qualifiés et compétents.
- **Un encadrement** : des responsables de secteurs encadrent nos équipes.
- **Les relations humaines** : l'humain est au centre de nos préoccupations.

Des prestations reconnues :

- Services agréés par la **Préfecture** au titre des services à la personne (loi du 01.01.2002 et ses décrets d'application n°2011-1132 et n°2011-1133 du 20 septembre 2011).
- Services autorisés par le **Conseil Général**.
- Services conventionnés par la **CAF**.
- Services conventionnés par toutes les **Caisse de retraite**.
- Services conventionnés par les **mutuelles, assurances** et plateformes services.
- Services agréés **CESU** (Chèque Emploi Service Universel)

Nos valeurs ajoutées :

- Nous agissons pour donner à tous un accès de qualité aux services à la personne.
- Nous agissons pour promouvoir des emplois de qualité et des conditions de travail décentes dans le respect des conventions collectives et de la réglementation sociale.
- Nous adhérons aux principes fondamentaux de l'économie sociale et solidaire.



NOS services



DES SERVICES

L'AIDE À LA PERSONNE

Besoin d'aide au quotidien, nos intervenants sont choisis selon leurs compétences professionnelles et leurs qualités humaines.



ENTRETIEN DU LOGEMENT

Nettoyer les sols, dépoussiérer, passer l'aspirateur, nettoyer les vitres, ...



ENTRETIEN ET SOIN DU LINGE

Trier le linge, laver, repasser, ...



PETIT BRICOLAGE, PETIT JARDINAGE*

Tailler la haie, tondre la pelouse, changer le joint du robinet, ...



CONCIERGERIE*

Réceptionner une livraison, nourrir les animaux, arroser les plantes, ...

COURSES

Faire les courses, remplir et vider le coffre de la voiture, ranger les courses, ...



* Dans certains cantons, ces services sont prop

POUR VOUS RENDRE SERVICE

RASSURER

Une simple présence est rassurante, nos intervenants sont là.

Présence de jour et de nuit.
Téléassistance*

PRENDRE SOIN DE SOI

Nos professionnels apportent leur expérience.

Aide à la toilette.
Aide à l'hygiène.
Aide à l'habillage.
Aide au lever et au coucher.
Aide aux déplacements intérieurs, transferts.

PRENDRE SOIN DE L'AUTRE*

Des prestations pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer (et maladies apparentées). Des prestations pour accompagner l'aidant.

Des rencontres avec un psychologue.
Des activités de loisirs pour les aidants ou aidants-aidés.
Un accueil de jour adapté.
De la garde à domicile.



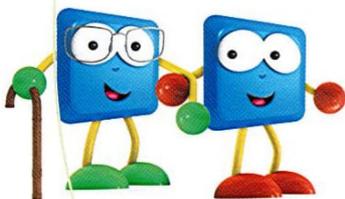
PRENDRE SES REPAS

Un repas équilibré pour votre plaisir, laissez faire nos professionnels.

Portage de repas à domicile.*
Aide à la préparation et à la prise de repas.

SORTIR

Faire de nouvelles rencontres, rester en contact avec la famille et les amis, nos intervenants vous accompagnent.
Aide aux déplacements extérieurs.
Organisation d'animations.*



TOU

simplement



LE PREMIER PAS

Notre service d'accueil prend en compte votre demande et vous propose un rendez-vous avec le responsable compétent.

- Si votre situation vous permet de prétendre à une aide financière, nous vous procurons la liste des documents à préparer.
- Si nécessaire, le responsable vous oriente et vous aide dans vos démarches.

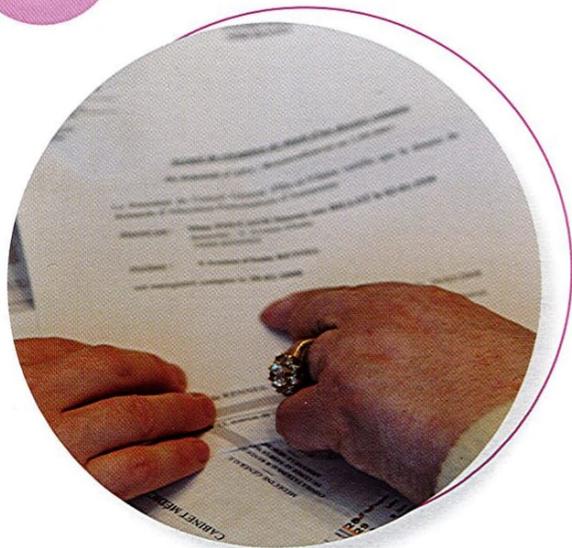
UNE DÉ



NOUS DÉTERMINONS ENSEMBLE UNE PRESTATION «SUR MESURE»

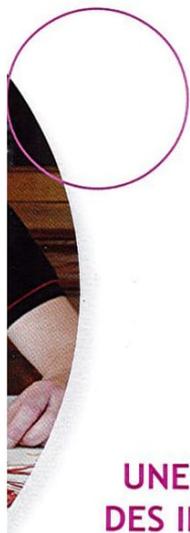
Le responsable de votre secteur se rend à votre domicile.

- Définit avec vous vos besoins.
- Vous présente les différentes prestations possibles.
- Vous conseille et vous oriente vers la solution la plus adaptée.
- Établit un devis estimatif gratuit.
- Détermine avec vous les missions qui seront confiées à (aux) l'intervenant(s) ainsi que le planning d'intervention de référence.



TRUCS SIMPLES ET EFFICACES

VOS BESOINS ÉVOLUENT ? NOS INTERVENTIONS S'Y ADAPTENT



UNE PRESTATION RÉALISÉE PAR DES INTERVENANTS COMPÉTENTS

Le responsable de votre secteur vous présente le ou les intervenants(s) à domicile.

- Les intervenants sont **sélectionnés** en fonction de leurs compétences et de leurs qualités relationnelles
- Ils doivent se conformer aux missions qui leur sont confiées tout en restant **attentifs** à l'évolution de vos besoins.
- Les intervenants travaillent sous l'**autorité** du responsable de votre secteur. Ils participent régulièrement à des réunions.
- Les intervenants suivent des **formations** leur permettant d'apporter une réponse adaptée et spécialisée à des besoins spécifiques (enfants en bas âge, aide aux personnes en perte d'autonomie, handicap ...).
- Ils sont tenus à un devoir de réserve et de discrétion.
- Si vous le souhaitez, l'intervenant valide avec vous les **priorités** dans le cadre de l'intervention.
- Une **coordination** est mise en place si l'intervention nécessite plusieurs intervenants.
- Dans ce cas un document de **liaison** est laissé à votre domicile.

NOUS ASSURONS LE SUIVI DE LA PRESTATION

Le responsable de votre secteur veille au bon déroulement des prestations et s'assure de votre satisfaction. Il est votre interlocuteur privilégié.

- Il contribue à la **continuité** de la prestation entre les différentes personnes et/ou services susceptibles d'intervenir à votre domicile.
- Il effectue une ou plusieurs **visites(s)** par an pour s'assurer de votre satisfaction et faire un point sur vos besoins.
- Il rédige une **fiche de mission** laissée à votre domicile.



LES aides



DES AIDES POUR FINANCER VOTRE DEMANDE

Le responsable de votre secteur vous conseille et vous oriente vers la solution la plus avantageuse !

L'Agrément Préfectoral délivré à UNA vous permet de bénéficier des avantages suivants :

- **Des exonérations de charges**

Les tarifs pratiqués par UNA tiennent compte de l'exonération des charges sociales patronales selon la réglementation en vigueur.

- **Des avantages fiscaux**

La réglementation fiscale en vigueur (au 1/1/2012) permet d'obtenir une déduction ou un crédit d'impôt équivalent à 50% de vos dépenses (activités de services à la personne).

- **Le CESU Préfinancé (Chèque Emploi Service Universel)**

UNA est conventionné pour recevoir en paiement de ses prestations, le CESU préfinancé par certaines entreprises, comités d'entreprise ou autres organismes.

UNA est conventionné par les organismes suivants :

- **Les mutuelles et assurances :** Elles accordent des heures de prestations suite à certains accidents de la vie ou hospitalisation.
- **Le Conseil Général :** Il intervient à différents titres : l'APA (Allocation Personnalisée à l'Autonomie), l'aide sociale, le RSA.
- **La CAF :** Dans le cadre de la politique familiale, des aides peuvent être accordées aux familles.
- **Les caisses de retraites :** Elles accordent des heures de prestations à leurs bénéficiaires.
- **La Maison Départementale des Personnes Handicapées :** Elle intervient dans le cadre de la Prestation Compensation Handicap.
- **La CPAM :** Elle délivre des secours exceptionnels dans certaines situations.
- **Le CESU Préfinancé (Chèque Emploi Service Universel)**



Attention : UNA ne peut pas être tenu pour responsable des décisions prises par chacun des organismes prenant en charge tout ou partie de l'intervention. Seule la notification de prise en charge délivrée par l'organisme sollicité fait foi et détermine le montant réel de la prise en charge.

NOS engagements

NOTRE EXIGENCE : LA QUALITÉ

1 UNE PRESTATION «SUR MESURE»

Nous avons tous des besoins différents ...
Des modes de vie différents ...
Des envies différentes ...
Un logement différent ...
Le responsable de votre secteur se rend à votre domicile pour déterminer, avec vous, une prestation «sur mesure».

2 UN RÉFÉRENT PROFESSIONNEL

Il connaît son équipe d'intervenants.
Il est formé à l'évaluation des besoins.
Il organise l'intervention.
Il est en mesure de vous proposer une prestation individualisée et qui répond à vos attentes.
Un encadrant professionnel, un référent : le responsable de secteur.

3 DES COMPÉTENCES ADAPTÉES

Les besoins évoluent...
Nos intervenants suivent régulièrement des formations.

4 À VOTRE ÉCOUTE

Nous sommes attentifs à ce qui pourrait améliorer nos services.
Votre avis nous intéresse.
Nous évaluons régulièrement votre satisfaction par des visites ou des enquêtes.

5 UN SERVICE CONTINU

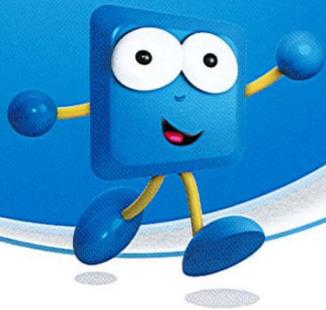
Nous intervenons 7j/7j, 24h/24h.
Nous remplaçons le personnel absent.
Une astreinte téléphonique est assurée en dehors des heures d'ouverture du bureau.

6 DEVENEZ ACTEUR !

UNA n'est pas un prestataire comme les autres.
En adhérant à UNA, participez au projet associatif et contribuez à l'amélioration des services.

BON

à savoir !



UNE ORGANISATION PROFI

VOS ABSENCES

Si vous prévoyez de vous absenter, nous vous remercions de prévenir le service au moins **10 jours à l'avance**. Ainsi, nos responsables peuvent réorganiser le planning des intervenants dans de bonnes conditions.

Sauf absence imprévue due à une situation d'urgence, nous serons contraints de facturer les heures qui auraient dû être réalisées.

Pour plus de précisions, se référer à l'article 3.3 du règlement de fonctionnement.

DIMANCHES ET JOURS FÉRIÉS

Les interventions du dimanche et des jours fériés sont réservées en priorité aux **actes essentiels** de la vie courante pour les personnes bénéficiant du service d'aide en semaine.

La réglementation ne permet pas à un salarié de travailler tous les week-end et jours fériés. C'est pourquoi la continuité du service nécessite **une rotation du personnel**.

Pour plus de précisions, se référer à l'article 1.2 du règlement de fonctionnement.



SIONNELLE POUR UNE PRESTATION DE QUALITÉ



SÉCURITÉ

L'intervenant n'est pas autorisé à réaliser des tâches susceptibles de mettre en cause sa sécurité.

Apportez une attention particulière aux appareils pouvant s'avérer défectueux ou aux animaux pouvant se révéler dangereux ...

Pour plus de précisions, se référer à l'article 3.1 du règlement de fonctionnement.

FACTURATION

La facture est établie par UNA sur la base des attestations d'exécution de la prestation.

Si l'intervention est validée au moyen d'un système de télégestion (gratuit pour le client), vous n'avez plus de feuille de présence à signer. Si le système de télégestion ne peut pas être utilisé, il vous sera demandé de signer une feuille de travail. Pour prévenir toute erreur, vérifiez toujours la validité des informations et ne signez jamais une feuille vierge.

Si vous rencontrez des difficultés de paiement, adressez-vous le plus rapidement possible au service. À défaut UNA se réserve le droit d'entamer une procédure de recouvrement.

Les heures réalisées à votre domicile et celles réalisées hors de votre domicile pour votre compte (courses, promenade, accompagnement d'enfants) sont des heures de travail, elles font donc l'objet d'une facturation.

Pour plus de précisions, se référer aux articles 1.5 et 3.2 règlement de fonctionnement.



BON déroulement



POUR LE BON DÉROULEMENT DE LA PRESTATION

SAVOIR-FAIRE

Nous vous remercions de respecter les **missions** attribuées à l'intervenant. À titre d'exemple, l'intervenant « aide à domicile » ne pourra pas être sollicité pour des actes relevant du domaine de soin.

Pour plus de précisions, se référer à l'article 3.1 du règlement de fonctionnement.

SAVOIR-ÊTRE

Les intervenants ont une obligation de **confidentialité** et de **discrétion**. Ils sont tenus au respect de la dignité, de l'intégrité et de l'intimité des personnes chez qui ils interviennent ainsi que de leur entourage.

Pour plus de précisions, se référer à l'article 2.3 du règlement de fonctionnement.

L'ÉQUIPEMENT

Pour le bon déroulement de la prestation, veuillez à mettre à disposition de l'intervenant le **matériel** nécessaire (produits d'entretien du logement, aspirateur, produits d'hygiène, produits nécessaires à la préparation des repas, etc. ...).

Pour plus de précisions, se référer à l'article 3.1 du règlement de fonctionnement.

L'ARGENT

Les intervenants ont l'**interdiction formelle** de réaliser des retraits d'argent pour votre compte, d'accepter une procuration, une carte bancaire ou un chèque en blanc.

Si l'intervenant est amené à réaliser des achats pour vous, un cahier des comptes doit être tenu à jour.

Pour plus de précisions, se référer à l'article 2.2 du règlement de fonctionnement.

SÉCURITÉ

Prévenez-nous en cas d'absence car lorsque la situation présente ou laisse supposer un réel danger, l'intervenant a le devoir de prévenir UNA qui peut être amené à **alerter** les services d'urgences ou les pompiers en cas de doute sur votre sécurité.

Pour plus de précisions, se référer à l'article 2.4 du règlement de fonctionnement.

LES CLÉS

Pour faciliter l'accès à votre domicile, vous pouvez nous confier vos **clés** que nous gardons en toute discrétion (trousseau anonyme).

Dans certains cas, nous pouvons également vous proposer d'installer un mini-coffre à clé à l'extérieur de votre domicile.

Pour plus de précisions, se référer à l'article 1.4 du règlement de fonctionnement.

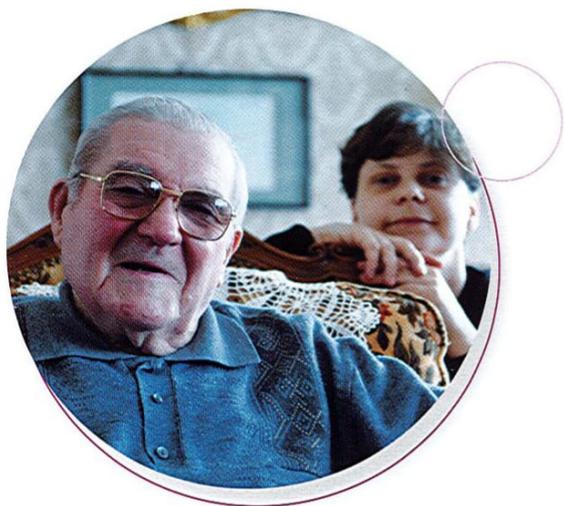
EN TOUTE

confiance

ILS EN PARLENT

« Avec la vie que je mène, je n'ai pas le temps de m'occuper de mon ménage ! Je laisse mes clefs à UNA, ils s'occupent de tout »

Laure, 28 ans



« Si j'ai besoin, je sais qu'ils ne sont pas loin ! »

Claude, 53 ans



« Je n'osais pas faire appel à quelqu'un pour m'accompagner au quotidien. UNA m'a proposé Pauline qui a su respecter mes habitudes. »

Odette, 85 ans

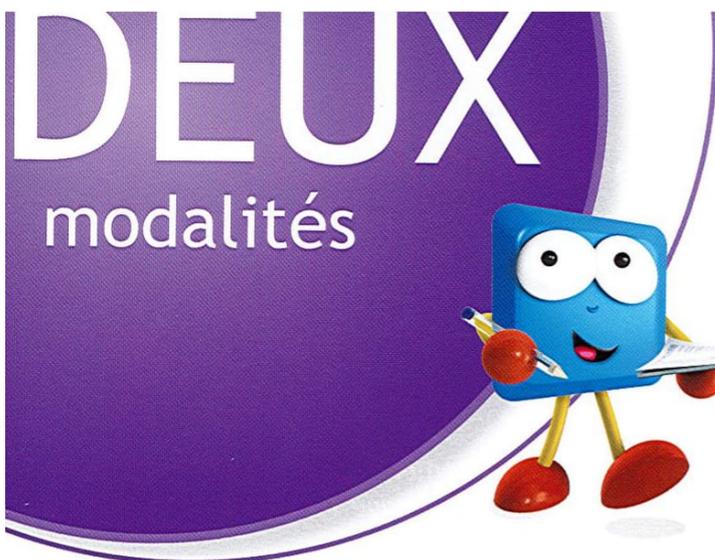
« Mardi et jeudi, c'est Christelle qui va chercher les enfants à l'école. Ils l'aiment beaucoup ! »

Paola, 34 ans

« Depuis qu'on a déménagé, je suis moins présente auprès de papa. UNA s'occupe de lui, ils sont sérieux, je suis vraiment rassurée. »

Catherine, 40 ans





DEUX modalités

LE MODE PRESTATAIRE

Les interventions sont réalisées par du personnel dont l'association est l'employeur. Ce personnel est encadré par un responsable de secteur qui est également votre interlocuteur privilégié. Toutes les responsabilités et obligations liées à l'emploi des intervenants incombent à la structure.

LE MODE MANDATAIRE

Les interventions sont réalisées par du personnel **dont vous êtes l'employeur**. UNA vous accompagne uniquement dans la gestion administrative de vos employés.

Qui est l'employeur ? Qui est responsable ?

L'**association UNA est employeur** de l'intervenant. L'intervenant reste sous l'autorité exclusive de l'association.

Vous êtes l'employeur et responsable de votre salarié.

Quelle convention collective ?

Les relations de travail sont définies par la convention collective de l'aide à domicile (n° 2941 du 21 mai 2012).

Les relations de travail sont définies par la convention collective des salariés du particulier employeur du 24 novembre 1999.

Quel est le rôle de UNA ?

L'association encadre, forme et gère le personnel. Elle organise les interventions et garantit la qualité et la continuité de service. Elle assure le remplacement des intervenants absents ainsi qu'une astreinte téléphonique en dehors des heures d'ouverture administrative.

La personne aidée donne mandat à UNA qui l'assiste dans sa fonction d'employeur (recrutement, vie du contrat, rupture ...). Néanmoins, elle conserve sa responsabilité d'employeur.

Quel contrat ?

Un seul contrat

Deux contrats distincts :
 1 - Le **contrat de mandat** entre vous et l'association UNA est un contrat résiliable moyennant un simple préavis.
 2 - Le **contrat de travail** entre vous et votre salarié est un contrat régi par les dispositions de la législation du travail (en particulier pour sa rupture qui doit avoir un motif « Réel et Sérieux », objectif et vérifiable).

Quelle facturation ?

Une seule facture

Une facturation et un bulletin de paye. Vous vous acquittez de simples frais de gestion et de frais de dossier à l'association. En tant qu'employeur, vous supportez l'ensemble des coûts réels (salaires, charges sociales, congés payés, indemnité de rupture ...), déduction faite de l'éventuelle prise en charge d'un organisme financeur.

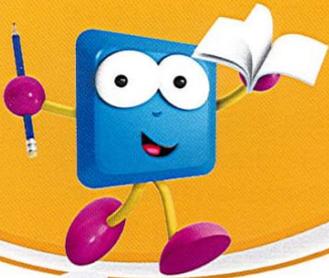
Quelles obligations ?

Hormis les clauses du contrat de prestation, vous n'avez pas d'obligation d'employeur.

Vous êtes l'employeur. À ce titre, vous assumez les obligations fixées par la loi et la convention collective (par exemple maintien du salaire en cas d'absence).

UN

contrat



Préambule

Le présent règlement indique les principales modalités concrètes d'exercice de l'activité de UNA, auprès de ses «adhérents - clients», en terme de droits et devoirs de chacun, énoncés au code de l'action sociale et des familles, ceci en conformité à la loi du 01.01.2002 et ses décrets d'application n°2011-1132 et n°2011-1133 du 20 septembre 2011. Il est conforme à la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Il est diffusé dans le livret d'accueil et affiché dans les locaux de la structure. Ce règlement a été approuvé dans sa version présente par le Conseil d'Administration de UNA Orne.

UNA s'engage à :

- Intervenir à domicile et auprès des personnes dans le respect de celles-ci et de leur environnement.
- Proposer des prestations adaptées à la demande et aux besoins de l'«adhérent - client».
- Répondre aux demandes des «adhérents - clients» dans les plus brefs délais.
- Respecter le libre choix de l'«adhérent - client».
- Garantir le suivi de la prestation à l'aide d'un questionnaire de satisfaction et une ou plusieurs visite(s) annuelle(s) selon la nature de l'intervention.
- Respecter la charte des droits et libertés de la personne accueillie (dans le livret d'accueil).
- Garantir aux «adhérents - clients» un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression concernant les données qui les concernent, conformément à la loi Informatique et Libertés en date du 6 janvier 1978.

Les aides financières

UNA conseille à ses «adhérents - clients» la solution la plus favorable en fonction de leur situation.

L'agrément préfectoral délivré à UNA permet de bénéficier des avantages suivants :

- Les exonérations de charges : l'ensemble des services proposés par UNA bénéficie d'exonérations de charges sociales, conformément à la réglementation en vigueur.

- Les déductions fiscales : UNA fournit une attestation fiscale permettant à ses «adhérents - clients» d'en bénéficier.
- Le CESU pré financé : UNA est conventionné pour recevoir ce mode de paiement dont peuvent bénéficier certains «adhérents - clients» par l'intermédiaire de leur employeur, de leur comité d'entreprise ou d'un autre organisme.

UNA est conventionné par les organismes suivants¹ :

- Les mutuelles et les assurances : elles accordent des heures de prestations suite à une hospitalisation ou certains accidents de la vie. UNA intervient conformément à la notification.
- La CAF : dans le cadre de la politique familiale, des aides sont accordées aux familles sous certaines conditions.
- Le Conseil Général : il intervient à différents titres :
 - L'APA (Allocation Personnalisée à l'Autonomie),
 - L'Aide Sociale,
 - Le RSA (Revenu de Solidarité Active),
 - La PCH (Prestation Compensation Handicap).

UNA intervient conformément à la notification du plan d'aide établi par un travailleur social.

- Les caisses de retraites : elles accordent des heures de prestation à leurs bénéficiaires. UNA intervient sur la base de la notification de prise en charge initiée par l'organisme.

UNA intervient conformément à la notification du plan d'aide établi par un travailleur social.

- La Maison Départementale des Personnes Handicapées : UNA est habilité à intervenir selon les notifications qu'elle délivre.

UNA intervient conformément à la notification du plan d'aide établi par un travailleur social.

- La CPAM : elle délivre des secours exceptionnels dans certaines situations.
- UNA intervient conformément à la notification du plan d'aide établi par un travailleur social.

Article 1 : Les obligations du service

UNA assure à ses «adhérents - clients» un service «sur mesure». Le service s'organise de la façon suivante :

- Assurer à l'«adhérent - Client» qu'il pourra être accueilli dans un espace préservant la confidentialité des échanges et garantir la protection des informations recueillies le concernant.
- Proposer une prestation adaptée et individualisée.
- Évaluer au domicile de L'«adhérent - client» et avec lui, la nature de ses besoins.
- Déterminer avec l'«adhérent - client» les modalités d'intervention (la fréquence et les horaires de passage). Il est rappelé que dans certains cas, l'organisation de la prestation nécessite l'intervention de plusieurs salariés (continuité du service).
- Établir un devis de prestation.
- Remettre à l'«adhérent - client» les documents suivants :
 - Le détail de la prestation et le planning indicatif
 - Le livret d'accueil
 - Le contrat de prestation et son coupon de rétractation conformément aux dispositions relatives au démarchage à domicile (articles L121-23 à L121-26 du code de la consommation)
- Mettre en place un outil de liaison.
- Présenter l'intervenant.

La durée minimale de l'intervention doit permettre la faisabilité de celle-ci afin d'assurer, dans le respect des recommandations officielles en matière de bienveillance, aux usagers, une qualité de services et aux salariés de bonnes conditions de travail.

UNA considère que les interventions inférieures à une heure doivent rester exceptionnelles.

Dans le cas où l'«adhérent - client» peut prétendre à une aide financière, UNA le conseille et l'oriente dans sa demande de prise en charge.

- L'«adhérent - client» est informé que UNA peut aider au renseignement d'un dossier de demande. UNA ne peut pas être tenu pour responsable des conséquences de déclarations incomplètes ou erronées. D'une façon générale, UNA ne peut pas être tenu pour responsable des décisions prises par chacun des organismes susceptibles de prendre en charge totalement ou partiellement les interventions. Il est rappelé que ces organismes agissent selon des règles fixées par eux-mêmes ou par la Loi.
- De ce fait, le devis est calculé par UNA sur la base d'une prestation sans prise en charge (taux plein). L'estimation de la prise en charge est fonction des informations données par l'«adhérent - client» et n'a qu'une valeur indicative. Seule la notification

de prise en charge délivrée par l'organisme sollicité détermine le montant réellement pris en charge.

Article 1.1 : La qualité

Afin d'améliorer la qualité de ses services, UNA s'engage à :

- S'assurer, par des visites à domicile, de la bonne adéquation entre les moyens mis en œuvre et la prestation.
- Réaliser une enquête de satisfaction une fois par an.
- Répondre par écrit à toute réclamation écrite. Un rendez-vous pourra être pris.

Article 1.2 : La continuité du service

- La continuité du service s'entend comme la capacité de UNA à respecter le planning prévu.
- L'«adhérent - client» est informé que la continuité du service peut nécessiter une rotation du personnel dans le respect des dispositions prévues par le Code du Travail et de la convention collective.
- En cas de situation imprévue UNA peut être amené à décaler ou reporter une intervention. Dans ce cas, l'«adhérent - client» est informé.
- Concernant les interventions des dimanches et jours fériés, la priorité est donnée aux personnes bénéficiant du service pendant la semaine pour les actes essentiels de la vie.
- Pour les autres services, UNA peut intervenir, à titre exceptionnel, le dimanche et les jours fériés, selon les disponibilités du personnel.

Article 1.3 : Les remplacements

- En cas d'absences programmées du ou des intervenants habituels, UNA s'engage à proposer et organiser les remplacements.
- Dans le cadre d'une absence imprévue UNA s'engage à proposer un remplacement dans un délai maximum de 48 H ouvrées.
- L'«adhérent - client» est informé que le remplacement peut entraîner, dans certains cas, une modification du planning.

Article 1.4 La sécurité

Chaque salarié de UNA est détenteur d'une carte professionnelle (document papier ou carte électronique sur smartphone) sur laquelle figure une photographie d'identité. En cas de doute, l'«adhérent - client» ne doit pas hésiter à la réclamer.

- UNA contracte une assurance responsabilité civile en prestataire. Dans le cas d'un dommage éventuel subi par l'«adhérent - client» dont l'association serait reconnue responsable, l'évaluation du préjudice sera réalisée par l'assureur en fonction de la vétusté, sur production d'une déclaration

détaillée et de pièces justificatives du préjudice (devis, factures ...). L'assurance pourra mandater un expert si elle le juge utile. Le cas échéant, l'«adhérent - client» pourra être indemnisé par l'assureur, conformément au code des assurances et au contrat souscrit qui reste à la disposition de l'adhérent client.

- Si l'«adhérent - client» le souhaite ou en cas de nécessité pour assurer la continuité du service, il peut confier un ou plusieurs doubles de ses clés à UNA qui les accepte, après signature d'une autorisation écrite. Celles-ci seront enregistrées et numérotées (absence de nom et d'adresse sur le trousseau). Dans certains cas, il pourra être préconisé la pose d'un coffret à clé dont le code sera conservé selon les mêmes règles de confidentialité.
- UNA met tout en œuvre pour garantir à l'«adhérent - client» la discrétion du personnel et la confidentialité des informations connues sur sa situation.

Article 1.5 : Le paiement

- La facture est établie par UNA sur la base des attestations d'exécution de la prestation (feuilles de vacations ou système de télégestion). Les factures sont adressées mensuellement et sont réglées par prélèvements automatiques, sauf contre indication de l'«adhérent - client».
- Il est précisé que, tout retard de règlement entraînera une relance suivie, le cas échéant, d'une lettre recommandée avec accusé de réception. À défaut d'un règlement dans les 8 jours à réception de la lettre recommandée, la prestation pourra être immédiatement suspendue.

L'«adhérent - client» est informé que UNA se réserve le droit d'entamer des poursuites par voie judiciaire.

- Il est rappelé que le temps consacré par l'intervenant hors du domicile pour le compte de l'«adhérent - client» (courses, accompagnement, promenades ...) correspond à du temps de travail effectif et qu'il est facturé au même titre que le temps d'intervention à domicile. Si l'exécution des missions ci-dessus nécessite l'utilisation du véhicule de l'intervenant, les kilomètres parcourus avec lui seront indemnisés selon le tarif en vigueur. Afin de prévenir toute contestation la signature d'un justificatif pourra être demandée à l'«adhérent - client»

Dans le cas où l'«adhérent - client» bénéficie d'une prise en charge :

- En cas d'intervention antérieure à la date de début de prise en charge notifiée par l'organisme sollicité, les heures seront facturées à l'«adhérent - client» sur la base du taux plein fixé par l'organisme (taux sans prise en charge).
- En cas de refus de prise en charge financière par

l'organisme financeur, l'«adhérent - client» pourra résilier son contrat de prestation sans préavis ni pénalité financière; il devra néanmoins s'acquitter des heures déjà effectuées au taux plein fixé par l'organisme financeur sollicité.

Article 2 : Les obligations de l'intervenant

Article 2.1 : Le cadre de l'intervention en prestataire

- UNA est l'employeur de l'intervenant qui reste sous son autorité exclusive. UNA rémunère l'intervenant et détermine son emploi du temps pour répondre au mieux aux besoins des «adhérent - clients».
- Le responsable de secteur encadre les intervenants. Il veille à la qualité de la prestation et à la satisfaction de l'«adhérent - client» dont il est l'interlocuteur privilégié.
- L'intervenant n'est pas autorisé à modifier ce qui a été convenu (planning et missions) sans l'autorisation du service.
- L'intervenant s'interdit formellement d'accepter, de la part de l'«adhérent - client», du travail en dehors des heures facturées dans le cadre de UNA.

Article 2.2 : Les missions de l'intervenant à domicile

- Les prestations et les missions des intervenants sont décrites dans le contrat de prestations et ses annexes remis à l'«adhérent - client».
- L'association s'efforce d'assurer la formation professionnelle du personnel d'intervention et d'encadrement. Ainsi les salariés peuvent être amenés à suivre des stages de formation. Le cas échéant, le remplacement est assuré par l'association.
- L'intervenant n'est pas habilité à effectuer des actes de soins (par exemple, elle n'est pas autorisée à préparer les médicaments...).
- L'intervenant ne doit pas réaliser des tâches susceptibles de mettre en cause sa sécurité.
- Les intervenants ont l'interdiction formelle de réaliser des retraits d'argent pour l'«adhérent - client», d'en accepter une procuration, une carte bancaire ou un chèque en blanc.
- L'intervenant ne peut accepter ni gratification, ni pourboire d'aucune sorte, ni dons d'aucune sorte, ni legs.

Article 2.3 : Les engagements de l'intervenant

L'intervenant s'engage à respecter la dignité, l'intégrité, la vie privée et l'intimité de l'«adhérent - client».

L'«adhérent - client» est informé que l'intervenant :

- Doit adopter une tenue vestimentaire en rapport avec les activités accomplies.
- Doit respecter les obligations de confidentialité et de discrétion à l'égard de l'«adhérent - client», de son intimité, de sa famille et de son entourage.
- Doit utiliser les accessoires adaptés (blouse, gants et tabliers jetables...), fournis par UNA, pour les actes essentiels de la vie les nécessitant.
- Doit justifier auprès de l'«adhérent - client» tout retard ou absence éventuels.
- Doit être assuré pour les trajets effectués dans un cadre professionnel s'il utilise son véhicule personnel.
- Ne doit pas prendre de repas sur le lieu de travail, sauf accord préalable de L'«adhérent - client».
- Ne doit pas recevoir de visites ou de communications téléphoniques personnelles durant son service, sauf exception dûment justifiée par l'urgence ou les impératifs du service.

Article 2.4 : Prévention

- Lorsque la situation présente ou laisse supposer un réel danger, l'intervenant a le devoir d'alerter les services compétents et UNA.
- En cas d'incident ou d'accident mettant en cause la sécurité des personnes l'intervenant mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour s'assurer de sa propre sécurité et de celle de l'«adhérent - client».
- Si l'«adhérent - client» ne répond pas lorsque l'intervenant se présente, ce dernier doit prévenir UNA. Le service cherche alors à rentrer en contact avec l'«adhérent - client» ou l'un de ses proches. L'«adhérent - client» est informé qu'au moindre doute UNA pourrait demander l'intervention des services d'urgence ou des pompiers afin de s'assurer que l'«adhérent - client» n'a pas été victime d'une chute ou d'un malaise.
- L'«adhérent - client» est informé qu'il doit fournir les coordonnées (et notamment le numéro de téléphone) d'une ou plusieurs personnes à contacter en cas d'urgence (famille, proche ...).

Article 3 : Les obligations de l'«adhérent - client»

Article 3.1 : Pour permettre le bon déroulement de la prestation

L'«adhérent - client» s'engage à respecter la dignité, l'intégrité, la vie privée, l'intimité et la sécurité de l'intervenant.

L'«adhérent - client» s'engage à :

- Respecter les termes du contrat de prestation.
- Respecter les dispositions prévues par le plan d'aide lorsqu'il bénéficie d'une prise en charge associée à un plan d'aide.

- Respecter les horaires de travail fixés à l'intervenant.
- Respecter le champ de compétences de l'intervenant. À titre d'exemple, l'intervenant «aide à domicile» ne pourra pas être sollicité ni pour des actes relevant du domaine du soin ni pour des travaux relevant de la prestation «petit bricolage et petit jardinage».
- Faciliter l'accès aux documents utilisés pour l'intervention (cahier ou classeur de liaison, feuilles de présence, ...) ou au téléphone en cas de télégestion (numéro vert gratuit). Il accepte également la pose d'un QRCode ou d'une puce NFC pour permettre l'utilisation de la télégestion par liaison GSM (téléphone sans fil).
- Mettre à disposition le matériel nécessaire au bon déroulement de la prestation. L'«adhérent - client» veillera à ce que le matériel mis à disposition soit en bon état et vérifiera qu'il est utilisé conformément aux indications du constructeur (pour son montage et son utilisation).
- Mettre à disposition les produits nécessaires au bon accomplissement de la mission de l'intervenant (produits d'entretien du logement, produits d'hygiène, produits nécessaire à la préparation des repas etc....). L'«adhérent - client» veillera à ce que les produits mis à disposition restent dans leur emballage d'origine. Il vérifiera qu'ils sont utilisés conformément aux indications du fournisseur et qu'ils ne sont pas périmés.
- Permettre à l'intervenant d'accéder à toute commodité nécessaire à son travail (Gants de ménage, eau chaude, WC, aspirateur, fer à repasser...) en toute sécurité. Il est rappelé, que le statut d'employeur impose de veiller à la sécurité du personnel. En conséquence, si les conditions de sécurité ne sont pas assurées, UNA peut suspendre l'intervention sans préavis. Dans ce cas, et afin que l'intervention puisse reprendre dans des conditions de sécurité acceptables, l'«adhérent - client» pourra être invité à mettre en conformité les locaux, faire réparer un matériel défectueux ou opter pour un matériel aux normes, changer un produit dont la manipulation pourrait être nocive ou mettre à disposition un autre produit dont l'utilisation pourrait entraîner un gain de temps.
- S'interdire de demander à l'intervenant d'effectuer des retraits d'argent ou de lui remettre une procuration, une carte bancaire ou un chèque en blanc.

Article 3.2 : Pour le suivi de la prestation, l'«adhérent - client» s'engage à :

- Signer l'attestation d'exécution de la prestation présentée par l'intervenant à la fin de chaque intervention. L'«adhérent - client» doit toujours vérifier la validité des informations avant de les signer. Il ne doit jamais signer une attestation vierge.

- Si l'attestation d'intervention est effectuée au moyen d'une communication téléphonique (télégestion), l'«adhérent - client» doit mettre son téléphone fixe à disposition de l'intervenant (appel gratuit) au début et à la fin de la vacation. En cas d'utilisation d'un système de télégestion par liaison GSM (téléphone sans fil), il accepte également la pose d'un QRCode ou d'une puce NFC pour permettre son utilisation.

Article 3.3 : En cas d'annulation d'intervention(s),

l'«adhérent - client» s'engage à :

- Informer le service au moins 10 jours à l'avance de toute absence prévisible. À défaut, l'association se réserve le droit de facturer les heures prévues au taux en vigueur (tarif taux plein), sauf si cette absence est due à une situation d'urgence (hospitalisation). Dans ce cas précis, l'«adhérent - client» ou son entourage devra en faire part à UNA dès que possible.
- En cas d'annulations trop nombreuses, UNA se réserve le droit de dénoncer le contrat de prestation.
- UNA rappelle que, en règle générale, les plannings sont établis d'un mois sur l'autre. Pour le bon déroulement du service il est demandé à l'«adhérent - client» qui souhaiterait modifier celui-ci de prévenir UNA le plus tôt possible.
- Hormis les cas de force majeure, le refus de prise en charge par un organisme financeur sollicité ou les situations d'urgence précisées au contrat de prestation, il est rappelé au client que la résiliation du-dit contrat est soumise à un préavis d'un mois.

Article 3.4 : Concernant les contrats d'assurance, l'«adhérent - client» s'engage à :

- Vérifier qu'il est bien assuré lorsqu'il souhaite que son propre véhicule soit conduit par l'intervenant ou lorsque l'intervenant est présent dans le véhicule. L'«adhérent - client» est informé que les trajets effectués dans son propre véhicule sont réalisés sous sa propre responsabilité. En aucun cas, la responsabilité de UNA ne peut être engagée.
- Vérifier que son assurance «responsabilité civile» individuelle est à jour.

L'«adhérent - client» est informé qu'il est responsable de tout incident ou accident survenus à son domicile. Nous attirons plus particulièrement l'attention sur les appareils défectueux, animaux pouvant se révéler dangereux...

Article 3.5 : Réclamation et litige

- Le cas échéant l'«adhérent - client» est invité à formuler sa réclamation auprès du service dont le souci reste la satisfaction de l'«adhérent - client». Le service s'engage en retour à répondre par écrit à toute réclamation formulée par écrit et mettre tout en œuvre pour corriger au plus tôt l'éventuel dysfonctionnement constaté.
- En cas de litige, la loi offre la possibilité à l'«adhérent - client» ou à son représentant légal de faire appel à un Représentant du Médiateur de la République (personne qualifiée) pour faire valoir ses droits. Cette personne est désignée conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général. Ce recours a pour objet de régler un éventuel litige avant tout contentieux.

Article 4 : Maltraitance

- UNA pose pour principe que les services à domicile s'exercent dans le respect mutuel. Aucune violence morale ou physique n'est tolérée. Il est rappelé que tout fait de violence sur autrui, toute discrimination d'ordre sexiste, raciale ou religieuse est un fait grave et pénalement puni (Article L1132-1 et suivants du Code du Travail).
- Toute suspicion d'actes de violence ou d'autres types de maltraitance doit être signalée à UNA. Il est rappelé que de tels faits sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives ou judiciaires. Les personnes ayant dû signaler de tels agissements sont protégées par la Loi et ne peuvent pas être inquiétées. La suspicion de maltraitance peut également être signalée auprès de l'antenne Allo Maltraitance (ALMA : 3977)

Article 5 : La participation à la vie de UNA

UNA considère que l'adhésion est un moyen de participer au projet associatif et contribuer ainsi à l'amélioration des services.

- L'adhésion à UNA permet de bénéficier des prestations, de participer aux assemblées générales et d'être informé des projets de l'association.
- Proposer sa candidature au Conseil d'Administration est le meilleur moyen d'être directement associé à l'élaboration et la mise en œuvre du projet associatif.
- D'autres formes de participation permettent à l'«adhérent - client» d'apporter une contribution à la vie associative et à l'amélioration continue des services (délégués de proximité, commission des usagers, conseil de vie sociale...).



La charte des droits et libertés de la personne accueillie

Différents textes et chartes, notamment la charte des droits et libertés de la personne accueillie, inspirent l'action de notre association et fondent l'éthique promue par celle-ci. (arrêté du 8 septembre 2003).

• Article 1^{er} : Principe de non-discrimination

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

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

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

• Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

• Article 4 : Droit 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 protections judiciaires ainsi que des décisions d'orientation :

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

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

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

• **Article 5 : Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacité, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protections judiciaires, 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 vi-

sites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

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

• **Article 9 : Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération.

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

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

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

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

• **Article 11 : Droit à la pratique religieuse**

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

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

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

NUMÉROS D'URGENCE

SAMU : **15**

POLICE ou GENDARMERIE : **17**

POMPIERS : **18**

Toutes urgences, depuis tous les pays européens : **112**

Centre de Toxicovigilance (Rouen) : **02 35 88 44 00**

Centres Antipoison et de Toxicovigilance (Rennes) : **02 99 59 22 22**

Enfance en danger : **119**

ALMA (Allo Maltraitance) : **3977**

ALMA 14 (Calvados), le mardi de 10h à 12h : **02 31 82 95 35**

Canicule Info Service (appel gratuit) : **0 800 06 66 66**

Violences Femmes Info : **3919**

PERSONNES À CONTACTER (famille, voisins, amis, tutelle ...)

Nom et Prénom	Lien	Tél.	Tél. Mobile

SECTEUR MÉDICAL/PARAMÉDICAL

Nom et Prénom	Spécialité	Tél.	Tél. Mobile
	Médecin traitant		
	Pharmacien		
	Infirmier(ière)/SIAD		

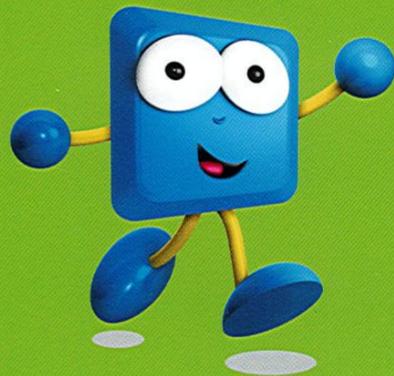
AUTRES INFORMATIONS UTILES

Emplacement du compteur d'eau :

Emplacement du compteur électrique :

Emplacement du compteur à gaz :

Emplacement du robinet de fermeture gaz :



WWW.UNA.FR



Ce livret d'accueil a été édité
grâce au concours
du Crédit Agricole de Normandie.