

LIVRET D'ACCUEIL

LE MOT DU PRESIDENT

« **Garde, aide, réconfort**, sont des mots figurant sur nos papiers officiels, sur nos dépliants et sur nos affiches. Ce sont là des mots qui définissent les buts de notre association. Mais ce ne sont que des mots.

Derrière ces mots il y a des réalités quotidiennes qui surgissent lorsque s'installe subitement ou progressivement une dépendance pour une personne âgée, malade ou handicapée. Il y a des peurs, des angoisses, des pleurs, des choix difficiles, des douleurs, des problèmes financiers, des frais qui assaillent ces personnes et leur entourage.

Pour les aider à faire face, un service comme « Garde » propose des aides que l'on peut qualifier d'actes de **solidarité**.

Il pourra y avoir alors de la disponibilité, de l'efficacité, du soulagement, de l'espoir, de la tranquillité, du sourire, des relations privilégiées, de la chaleur humaine.

Dans notre société actuelle, le milieu familial peut souvent difficilement prendre totalement en charge la dépendance d'un proche. Il y a donc possibilité de faire appel à un **substitut familial**, qui assure les gestes et les actes nécessaires au maintien à domicile, dans le cadre de vie habituel, de la personne dépendante. C'est d'ailleurs là un choix que de plus en plus de personnes font.

Notre rôle est de permettre ce choix car nous voulons agir dans le **respect de la personne**. C'est pourquoi nos services sont personnalisés au maximum, de manière à répondre à la demande réelle engendrée par la dépendance. Pour cela, nous proposons des aides à domicile qui ont suivi ou qui suivront une **formation** au métier d'aide à domicile. Il nous paraît indispensable aussi que ces emplois d'aide à domicile soient reconnus comme une vraie profession.

Aider les personnes dépendantes à rester des personnes à part entière, par la mise en place de services adaptés, voilà la mission que nous nous sommes fixée.

Dans notre monde de plus en plus déshumanisé, des services comme le nôtre permettent le maintien de relations humaines. Cela en vaut certainement la peine. »

Paul PFEIFFER
Président

Vous avez choisi de faire appel à l'association GARDE et Aide à Domicile de Saverne afin de vous accompagner et vous faire aider dans votre quotidien pour favoriser votre maintien à domicile. Ce livret a été conçu afin que vous puissiez disposer de toutes les informations qui nous semblent nécessaires, relatives au fonctionnement de l'association ainsi que les modalités de prise en charge. L'ensemble du personnel se tient à votre disposition pour tous renseignements complémentaires que vous souhaiteriez obtenir.

SOMMAIRE

1. Informations pratiques	P. 3
2. Présentation de l'association	
▶ Organisation	P. 3
▶ Démarche qualité	P. 4
▶ Prévention et gestion des situations de maltraitance	P. 5
3. Activité de l'association	
▶ Services proposés	P. 5
▶ Modes d'intervention	P. 6
▶ Intervenantes à domicile	P. 7
4. Modalités de prise en charge	P. 7
5. Tarification	P. 8
6. En cas de litige	P. 9
7. Exprimez-vous	P. 9
GLOSSAIRE	P.10

ANNEXES

1. Charte des droits et des libertés de la personne accueillie	P.12
2. Charte interne prestataire de bientraitance au quotidien de notre association	P.14
3. Règlement de fonctionnement du service prestataire	P.16
4. Note d'information « Être particulier employeur en mode mandataire »	P.21
5. Arrêté du 09.10.2018 portant état de la liste des personnes qualifiées au titre de l'article 311-5 du CASF du Département du Bas-Rhin	P.26
6. Modalités de signalement d'une situation suspectée ou avérée de maltraitance	P.27
7. Tarifs prestataire	P.28
8. Tarifs mandataire	P.29

1. INFORMATIONS PRATIQUES

Siège de l'association

Association GARDE ET AIDE A DOMICILE
Service Autonomie à Domicile (SAD AIDE)
41 rue Saint Nicolas
67700 SAVERNE

Tel : **03.88.71.23.10** service@gardeadomicile-saverne.fr www.gardeadomicile-saverne.fr

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Horaires d'ouverture au public :

Du lundi au jeudi de 8h à 12h00 et de 13h à 17h00
Le vendredi de 8h à 12h00 et de 13h à 16h00

Urgence

En cas d'urgence relative aux interventions, un numéro de téléphone est mis à votre disposition 7 jours sur 7 dont les horaires sont précisés dans le règlement de fonctionnement : **06.16.33.28.21**
Attention, ce numéro ne se substitue pas aux numéros d'urgence en cas d'accident (18) ou de problème médical (15).

2. PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

► ORGANISATION

Créée en avril 1990, GARDE ET AIDE A DOMICILE est une association à but non lucratif qui couvre les cantons de Saverne, Bouxwiller et Ingwiller en Alsace soit 186 communes.

L'association propose des interventions au domicile des personnes âgées dépendantes, en situation de handicap ou fragilisées par la maladie afin d'y assurer une aide pour les actes essentiels et les activités ordinaires de la vie.

L'association a pour mission :

- de favoriser le maintien à domicile des personnes ;
- d'assurer une présence 24h/24 en veillant au confort physique des personnes aidées ;
- d'apporter un soutien matériel, moral et social aux bénéficiaires de l'aide et à leurs familles.

Le conseil d'administration de l'association est constitué de membres bénévoles qui sont chargés du suivi général de l'association.

- Président : M. PFEIFFER Paul
- Vices présidents : Dr VONAU Philippe et Mme BUCHHOLZER Françoise
- Trésorière : Mme LAENG Clémence
- Trésorière adjointe : Mme SCHNEPP Jacqueline
- Secrétaire : M. BICKEL Jean-Claude
- Secrétaire adjointe : Mme JUND Marie-Reine
- Assesseur : M. KRAEMER Jean-Paul

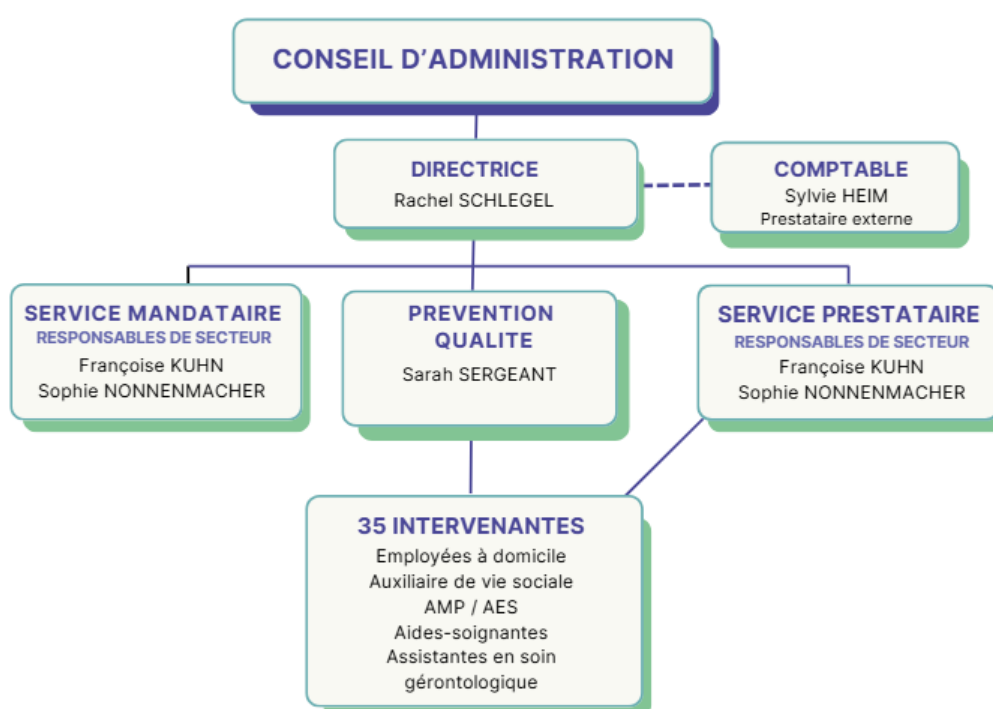
Autres membres : Maître EHRHARDT Mathieu - Mme BOITEL Evelyne - Mme DISS Anne Marie - Mme SCHWEITZER Danielle.

2 responsables de secteur (Conseillères en Economie Sociale et Familiale) assurent le fonctionnement régulier du service sous la responsabilité d'une directrice. Elles ont pour mission :

- d'étudier votre demande et d'évaluer vos besoins ;
- de vous proposer l'accompagnement le plus adapté à votre situation en lien avec votre projet personnalisé ;
- d'assurer le suivi et la coordination des interventions prestataire.

Les responsables de secteur assurent également la gestion des paies, les déclarations URSSAF et la facturation pour le service mandataire.

ORGANIGRAMME



La comptable assure la gestion des paies, la facturation, la comptabilité pour le service prestataire.

La chargée de projet mène des actions de prévention et veille à l'amélioration continue de la qualité de service.

Réseau :

L'association est adhérente à l'UNA (Union Nationale des Associations de Soins et Services à Domicile) et à l'UNA Grand Est.

Elle est membre du Collectif de Coordination de l'Aide aux Aidants du territoire de Saverne (CCAAA).

Elle est autorisée dans le cadre du service prestataire par la CEA - Collectivité Européenne d'Alsace (pour l'APA* et la PCH*) et conventionnée avec la CARSAT*, la MSA*, la MGEN*, la SSI*, la CNRACL*, la SNCF*, la Ligue contre le Cancer et d'autres organismes et plateformes tels Mondial Assistance - DOMISERVE .

► **DEMARCHE QUALITE**

Notre service s'investit dans une démarche qualité qui vise à garantir la qualité de l'accueil, l'analyse de vos besoins, la réalisation de la prestation, le traitement de vos réclamations et l'amélioration continue de son organisation.

L'association GARDE s'engage à répondre à vos attentes. Elle met tout en œuvre pour respecter la déontologie de son secteur qui exige une attitude générale de respect, une intervention individualisée et une relation triangulaire.

HORIZONS 2026

La satisfaction des personnes que nous accompagnons au quotidien est la raison d'être de notre association.

Ainsi, pour les années à venir nous nous engageons à :

- Maintenir un lien particulier avec chaque usager :

Préserver un lien spécifique avec la personne aidée,
Développer des liens avec les proches et les aidants.

- Professionnaliser notre service prestataire :

Former et fidéliser les intervenantes à domicile,
Améliorer leurs conditions de travail en accord avec la réglementation.

- Développer un niveau d'activité suffisant afin de trouver l'équilibre entre ce lien unique avec l'usager et une meilleure gestion du fonctionnement.

- Améliorer la visibilité de notre association :

Être suffisamment visible pour que chaque personne à la recherche d'un service à domicile puisse nous trouver facilement. Être connu et reconnu par nos partenaires locaux.

► **PREVENTION ET GESTION DES SITUATIONS SUSPECTEES OU AVEREES DE MALTRAITANCE**

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement à domicile, l'association Garde et Aide à Domicile s'engage à garantir le respect de votre dignité, de votre intégrité physique et morale, et de vos droits fondamentaux, conformément aux dispositions du Code de l'action sociale et des familles (CASF) et du cahier des charges applicable aux services autonomie à domicile.

Toute situation de maltraitance, qu'elle soit physique, psychologique, financière, médicale, ou liée à la négligence ou au non-respect de vos choix de vie, est considérée avec la plus grande vigilance.

Tous les signalements sont traités avec la plus grande confidentialité, dans le respect du droit à la protection et à la non-discrimination des personnes accompagnées.

Notre service applique une procédure interne de traitement des alertes, garantissant une réponse rapide, éthique et respectueuse.

Cette politique de gestion de la maltraitance est réévaluée régulièrement, en cohérence avec l'évolution de la réglementation et les recommandations des autorités de contrôle.

Vous trouverez en annexe 5, les modalités de signalement à votre disposition.

3. ACTIVITE DE L'ASSOCIATION

L'association est autorisée par la Collectivité Européenne d'Alsace et détient l'agrément Services à la personne n° SAP379778939 du 25.07.2021 délivré par la préfecture du Bas-Rhin.

Cet agrément vous permet de bénéficier, sous certaines conditions, d'une réduction fiscale et garantit le professionnalisme des services fournis. Une information relative aux avantages fiscaux se trouve annexée soit au DIPEC, soit au contrat de mandat selon le mode d'intervention choisi.

Contact :

- ▶ DDETS du Bas-Rhin (Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités)
Cité administrative Gaujot, 14 rue du Maréchal Juin, CS 50016, 67084 STRASBOURG Cedex
- ▶ Collectivité Européenne d'Alsace (CEA) – Hôtel du Département
Place du Quartier Blanc – 67073 STRASBOURG Cédex

▶ **SERVICES PROPOSES**

Accompagnement et aide dans les actes essentiels de la vie

(Prestation de services à la personne réalisées au domicile – hors actes de soins)

- Aide à la toilette / change
- Aide à l'alimentation
- Aide au lever-coucher-(des)habillage
- Garde malade (jour et nuit)
- Aide aux transferts
- Aide à la mobilité

Accompagnement et aide dans les activités de le vie quotidienne

(Prestation de services à la personne réalisées au domicile)

- Activités domestiques (entretien du logement et du linge)
- Courses
- Préparation des repas ou réchauffage

Accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle à domicile ou à partir du domicile

(Prestation de services à la personne – accompagnement au domicile et/ou hors du domicile)

- Activités de loisirs et de la vie sociale
- Sorties, promenades à pied
- Accompagnement véhiculé

Dispositif « SORTIR PLUS » (le cas échéant dans le cadre du service prestataire)

L'association dispose d'un véhicule TPMP (Transport de Personnes à Mobilité Réduite)



« Les prestations proposées relèvent des services à la personne, conformément à la réglementation en vigueur. Leur catégorie « prestations réalisées au domicile ou accompagnement hors du domicile » est précisée ci-dessus.

Depuis 2024 notre service prestataire dispose d'une Equipe Spécialisée Alzheimer

Composée de 6 Assistantes de Soins en Gériatrie ASG AVS

+ 1 responsable de secteur (CESF) formées (20 jours)

La durée minimale d'intervention au sein du service prestataire est d'1 heure.

Les interventions à domicile de jour se déroulent du lundi au dimanche de 7h à 20h30.

En dehors de ces horaires l'accompagnement se réalise sur des horaires de nuit (de 20h30 à 7h00).

▶ **MODES D'INTERVENTION**

- MANDATAIRE

La personne aidée est le particulier employeur : elle emploie directement l'intervenante et assume l'ensemble des responsabilités liées à ce statut.

Elle assure notamment la rémunération du salarié, exerce le pouvoir de direction (organisation du travail, consignes, contrôle) et engage sa responsabilité en cas de litige.

Dans le cadre du mode mandataire, elle confie à l'association, par mandat écrit, la réalisation des démarches administratives (déclaration auprès de l'URSSAF, élaboration du contrat de travail, bulletins de salaire, attestations), en contrepartie de frais de gestion.

Les interventions s'effectuent conformément à la Convention collective nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile du 15 mars 2021, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2022.

- PRESTATAIRE

Les intervenantes sont sous l'autorité de l'association qui assume les responsabilités d'employeur. Cette dernière vous fournit une prestation et vous êtes liée à elle par un contrat de prestation. Les interventions se réalisent dans le cadre de la convention collective nationale de l'aide à domicile du 21.05.2010.

► **LES INTERVENANTES A DOMICILE**

Leur classification et dénomination diffère selon le mode d'intervention choisi et les activités réalisées en raison de l'application de 2 conventions collectives comme vu précédemment :

Mandataire

- Niveau 1 et 2 : Employée familiale A ou B / Accompagnatrice – personne de compagnie
- Niveau 3 à 5 : Assistante de vie A, B ou C.

Prestataire

- L'employé à domicile pour les actes essentiels de la vie (hors actes de soins) et les activités domestiques
- L'auxiliaire de vie sociale pour les activités de la vie sociale et relationnelle, les actes essentiels et les activités domestiques.

Une liste non exhaustive des tâches pouvant être réalisées par ces professionnelles vous sera remise en complément de ce livret.

4. MODALITES DE PRISE EN CHARGE
--

Toute intervention à domicile se fait à partir d'une demande d'aide formulée par la personne elle-même ou par un tiers. Afin d'évaluer la situation, la responsable de secteur se déplace au domicile de la personne à aider où en établissement (EHPAD*, hôpital ...) si besoin.

La présence d'un tiers aidant est souhaitée.

Lors de cette visite, la responsable de secteur établit une évaluation globale de la situation et remet au bénéficiaire de l'aide ce livret ainsi que le contrat (de mandat ou le DIPEC*) selon le mode d'intervention choisi.

Tout au long des interventions, un suivi personnalisé et régulier sera effectué par la responsable de secteur.

Au cours des deux premiers mois suivant l'ouverture du dossier, la responsable de secteur ou la chargée de qualité prendra contact par téléphone avec le bénéficiaire et/ou sa famille proche pour échanger au sujet de leur perception de la qualité de service.

Cet échange permettra également d'identifier les éventuelles mesures ou actions à envisager pour faciliter les interventions et contribuer à la prévention des risques à domicile.

Dans le cadre du mode mandataire, cet accompagnement prend la forme de conseils apportés au particulier employeur (détails en annexe 4 : note d'information « Etre particulier employeur en mode mandataire »).

Le projet personnalisé sera réabordé à cette occasion.

Projet personnalisé : C'est quoi ? « C'est se projeter dans l'avenir avec un objectif ».

Le projet est centré sur la personne en tenant compte de ses besoins, ses attentes et ses souhaits.

L'objectif du projet est de :

- Privilégier l'autonomie en préservant la liberté, la dignité, les rythmes de vie ...
- Viser une intégration dans la vie sociale
- Favoriser le maintien et le développement des capacités existantes.

La formalisation de votre projet personnalisé vous sera proposée.

Toute notre équipe a été sensibilisée et formée à cette notion, un groupe de travail dédié a été constitué et une référente projet personnalisé a été nommée (Mme Baader Aurélie).

La coordination nécessaire à la réalisation de votre projet personnalisé étant assurée par votre responsable de secteur.

Personne de confiance : Lors de la remise de ce livret, la personne majeure accompagnée est informée de la possibilité de désigner une personne de confiance, si cette démarche n'a pas déjà été effectuée.

La désignation de la personne de confiance est facultative. Elle est formalisée par écrit et peut être modifiée ou annulée à tout moment par la personne accompagnée.

La personne de confiance désignée (proche aidant, membre de l'entourage, médecin traitant, représentant légal, etc.) peut être sollicitée pour aider la personne accompagnée à comprendre ses droits et l'accompagner dans ses démarches administratives ou lors des entretiens médicaux.

Elle peut également être consultée si la personne accompagnée n'est plus en capacité d'exprimer sa volonté, afin de témoigner de ses choix, de ses souhaits et de ses valeurs pour orienter les décisions médicales (*annexe n°3 du DIPEC*)

Directives anticipées : La personne majeure accompagnée est informée de la possibilité de rédiger des directives anticipées, si cette démarche n'a pas déjà été réalisée.

Les directives anticipées permettent d'exprimer par écrit ses souhaits concernant les décisions médicales susceptibles d'être prises la concernant, notamment dans l'hypothèse où elle ne serait plus en capacité d'exprimer sa volonté.

Il s'agit d'une possibilité offerte à la personne accompagnée, qui peut à tout moment modifier ou annuler ses directives. Celles-ci sont prises en compte par les professionnels de santé dans le cadre de la prise en charge médicale, conformément à la réglementation en vigueur (*annexe N°4 du DIPEC*).

Partage de l'information :

Dans le cadre du suivi de votre situation, des informations strictement utiles à la coordination de votre prise en charge seront susceptibles d'être partagées avec certains professionnels après accord de votre part (voir annexe n°5 du DIPEC ou annexe n°3 du contrat de mandat).

5. TARIFICATION

Le coût de l'intervention est à la charge du bénéficiaire mais il peut bénéficier sous certaines conditions d'une participation financière :

- De la Collectivité Européenne d'Alsace (via l'APA* ou PCH*) pour les services mandataire et prestataire ;
- De la CARSAT*, SSI*, CNRACL*, MGEN*, MSA* ou d'autres organismes (mutuelles, assurances, caisses de retraite complémentaire AGIRC ARRCO*...) uniquement dans le cadre du service prestataire ;
- De la MSA* dans le cadre du service prestataire ou mandataire.

Le service apporte son aide au bénéficiaire pour constituer une demande de prise en charge auprès d'un organisme social, à partir des éléments qui lui sont fournis. Plusieurs cas de figure peuvent se présenter :

- **La personne bénéficie d'un accord de prise en charge ou le dossier est en cours** : après réception de la notification de décision et du plan d'aide, la responsable de secteur convient avec la personne de l'organisation pratique des interventions ;

- **La personne souhaite demander une prise en charge à sa caisse de retraite ou mutuelle** : La responsable de secteur peut instruire un dossier de demande de prise en charge qu'elle transmet à la caisse correspondante sur demande du bénéficiaire ;

- **La personne n'a pas de prise en charge particulière ou souhaite bénéficier d'heures supplémentaires à celles accordées** : le nombre d'heures est défini avec la responsable de secteur et le tarif d'intervention appliqué est celui arrêté par l'association.

Un devis personnalisé gratuit est établi systématiquement pour toute prestation ou ensemble de prestation dont le prix total est égal ou supérieur à 100 € TTC, ou pour toute personne qui lui en fait la demande.

La grille de nos tarifs est jointe à ce livret en annexe N°5. Lors d'une augmentation de ceux-ci, vous en serez avertis en amont dans les meilleurs délais.

Vous pourrez bénéficier d'une réduction d'impôts de 50 % des dépenses annuelles réalisées dans le cadre des interventions à votre domicile, ou d'un crédit d'impôts selon certaines conditions. Une attestation fiscale vous sera adressée par nos soins à chaque début d'année.

Les informations relatives aux avantages fiscaux sont fournies à titre indicatif et ne constituent pas une réduction du prix des prestations.

6. EN CAS DE LITIGES

En cas de désaccord ou de litige concernant les prestations proposées, le bénéficiaire ou sa famille est invité à contacter en priorité le service afin de rechercher une solution amiable. À défaut de résolution, un recours à un dispositif de médiation ou à une personne qualifiée peut être envisagé. En dernier ressort, l'usager conserve la possibilité de saisir les autorités ou les juridictions compétentes.

Une note d'information détaillée sur les différentes voies de recours est annexée au DIPEC ou au contrat de mandat (annexe 4), elle est également mise à disposition du public.

Dispositif de médiation des litiges de la consommation

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1^{er} « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la Consommation, l'article L.612-1 a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Pour ce faire, il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM Consommation) soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar – 94300 Vincennes - soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.

7. EXPRIMEZ-VOUS

Votre avis nous intéresse

Vous pouvez nous faire part de vos questions, suggestions, satisfactions ou insatisfactions par écrit, par email ou courrier.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse sous quinze jours.

Une enquête de satisfaction vous sera adressée annuellement dans le but de recueillir votre avis sur la qualité du service rendu.

Nous vous en remercions par avance et nous nous appuyons sur votre retour pour améliorer nos pratiques et notre fonctionnement.

Numéros utiles



3 Boulevard Joffre – CS 80071
54036 NANCY Cedex

☎ 03 83 39 30 30 (standard régional)
✉ Ars-grandest-contact@ars.sante.fr



Nouveau numéro national d'appel pour les situations de maltraitance majeurs vulnérables



GLOSSAIRE :

AGIRC ARRCO : Association Générale des Institutions de Retraite des Cadres et non Cadres

ALM : Accompagnement à la Mobilité

APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et Santé au Travail

CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles

CESU : Chèque Emploi Service Universel

CNRACL : Caisse Nationale de Retraites des Agents des Collectivités Locales

DIPEC : Document Individuel de Prise en Charge

DREETS : Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

JO : Journal Officiel

MGEN : Mutuelle Générale de l'Education Nationale

MSA : Mutualité Sociale Agricole

PCH : Prestation de Compensation du Handicap

SNCF : Société Nationale des Chemins de Fer

SSI : Sécurité Sociale des Indépendants

URSSAF : Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales

ANNEXES

ANNEXE 1

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 8 septembre 2003 – JO* du 9 octobre 2003.

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 en 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 un service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge

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

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

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

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

ARTICLE 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente chartre, dans le respect des décisions de justice ou mesure 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 en familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toutes les mesures utiles à cette fin.

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

ARTICLE 7 : Droit à la protection

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

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

ARTICLE 8 : Droit à l'autonomie

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

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

ARTICLE 9 : Principe de prévention et de soutien

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

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

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adapté 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 actions 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.

Or 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.

ANNEXE 2

NOTRE CHARTE INTERNE DE BIENTRAITANCE AU QUOTIDIEN EN MODE PRESTATAIRE

Cette charte vise à promouvoir la bientraitance dans le cadre des interventions du Service Autonomie à Domicile (SAD) de notre Association Garde et Aide à domicile – Saverne.

Elle établit les principes et engagements permettant de garantir un accompagnement respectueux des bénéficiaires.

1. Maintien à domicile

Nous participons au maintien à domicile et au bien-être de la personne aidée en lui permettant de préserver ses capacités physiques et/ou intellectuelles. L'intervention est adaptée à ses besoins individuels spécifiés dans le projet personnalisé, qui définit ses aspirations en tenant compte de ses choix, ses capacités et son environnement. La personne aidée est placée au cœur de l'accompagnement.

2. Accompagnement de la personne aidée

Nous mettons tout en œuvre pour garantir :

- Le respect de la personne en lui reconnaissant ses valeurs, ses droits, ses sentiments et ses opinions propres,
- Son histoire,
- Sa dignité,
- Son droit à un accompagnement juste et équitable indépendamment de son statut social, ses capacités ou ses actions,
- Sa singularité.

3. Accompagnement de la famille

Nous travaillons en partenariat avec l'entourage et faisons preuve d'empathie et de respect à l'égard du bénéficiaire et de ses proches. Nous accordons de l'importance à l'écoute de leurs attentes ; en gardant à l'esprit qu'un bon échange et une bonne communication sont essentiels.

4. Respect du projet de vie

Nous assurons un suivi personnalisé au travers de :

- l'évaluation des besoins (lors du premier contact, en visite à domicile),
- l'élaboration et le suivi du projet personnalisé en accord avec la personne aidée et sa famille,
- la prévention des risques à domicile.

Nous encourageons les bénéficiaires ainsi que leurs familles à s'exprimer et s'impliquer dans le projet d'accompagnement.

5. Suivi personnalisé

Nous travaillons en lien avec d'autres acteurs de terrain afin d'adapter nos interventions aux besoins spécifiques de la personne aidée. Nous assurons la coordination et le travail en partenariat avec les autres professionnels qui sont impliqués dans la prise en charge globale de la personne. La fréquence et la qualité de nos interventions sont réévaluées régulièrement.

6. Satisfaction du bénéficiaire

Nous évaluons et prenons en compte la satisfaction du bénéficiaire et de son entourage dans une dynamique d'amélioration continue du service proposé. Nous visons à instaurer un cadre éthique et bienveillant.

7. Posture professionnelle

Nos interventions se font dans l'engagement et le respect grâce à une attitude bienveillante, respectueuse et neutre vis-à-vis de la personne aidée, des proches et des collègues. Mais aussi par une bonne gestion des émotions, même dans les situations complexes afin de maintenir un comportement adapté et exemplaire. Notre activité est cadrée par les notions de qualité et de confidentialité.

8. Professionnalisation de l'équipe

Nous cherchons constamment à améliorer nos accompagnements et nos pratiques professionnelles. Nous travaillons dans le respect des bonnes pratiques et de l'écoute attentionnée et active. Nos salariées sont continuellement formées et évaluées afin d'assurer au mieux leurs missions au regard de leurs compétences.

9. Devoir de discrétion

Les communications entre collègues ou partenaires restent mesurées et nous veillons à ne pas divulguer d'informations sensibles en dehors des nécessités professionnelles. Le respect de la vie privée est notre priorité afin d'éviter tout comportement ou commentaire qui pourrait empiéter sur l'intimité ou la dignité du bénéficiaire.

10. Traitement des informations

Nous respectons le cadre légal relatif au secret et à la confidentialité de l'ensemble des informations personnelles perçues, relatives au bénéficiaire et à sa famille. La confidentialité et le secret professionnel incluent les informations personnelles, médicales ou familiales de la personne aidée. Ces données ne sont partagées qu'avec les personnes autorisées et dans un cadre strictement professionnel.

**RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT
SERVICE PRESTATAIRE**

Finalité de l'accompagnement à domicile

L'association Garde et Aide à domicile a pour mission d'accompagner les personnes dépendantes dans leur projet de vie en leur proposant un service favorisant leur maintien à domicile.

Les intervenantes à domicile accomplissent un travail de soutien matériel et moral auprès de personnes qui ne peuvent plus assurer seules certaines activités de la vie quotidienne que sont :

Les actes essentiels de la vie, les activités domestiques et les activités de la vie sociale et relationnelle.

Le règlement de fonctionnement (art. L311-7 du CASF) est une mise en forme des droits, devoirs et obligations propres au service d'aide à domicile, aux salariées et aux bénéficiaires afin de mener à bien l'accompagnement des personnes à domicile.

Le présent document est rédigé conformément aux dispositions légales en vigueur.

Il est soumis à l'avis consultatif du Conseil social et économique (CSE) ainsi qu'à une validation du Conseil d'Administration.

Le règlement de fonctionnement est affiché dans les locaux et remis à chaque personne aidée et accompagnée par le biais du livret d'accueil, ou à toute personne qui travaille dans la structure, à titre salariée ou bénévole.

Il est régulièrement révisé dans un délai maximum de 5 ans.

Article 1 : DROITS ET OBLIGATIONS DE CHACUN

1- Les droits du bénéficiaire

Dans le respect de l'article L 311-3 du Code de l'action sociale et des familles (CASF), l'association GARDE s'engage à respecter l'exercice des droits et libertés individuels garantis à toute personne prise en charge par un service d'aide à domicile.

Afin de respecter ces dispositifs réglementaires, la structure s'engage vis-à-vis du bénéficiaire à :

- Apporter une information claire sur ses droits fondamentaux (*cf Charte des droits et libertés de la personne accueillie*).
- Affirmer ses principes éthiques et ses valeurs : assurance d'une attitude générale de respect (de la personne, de ses droits fondamentaux, de ses biens, de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de sa culture et de son choix de vie, de sa liberté d'aller et venir librement),
- Proposer une intervention individualisée et personnalisée aux besoins, attentes et aspirations de la personne et à leur évolution,
- Respecter le libre choix, le consentement éclairé, les habitudes alimentaires, les habitudes de vie de la personne, les opinions politiques, les convictions religieuses,
- S'assurer de son consentement libre et éclairé pour les services proposés et ses engagements vis-à-vis de la structure,
- Informer la personne de ses droits à nommer un proche aidant (art. L113-1-3 CASF) et une personne de confiance (art. L311-5-1 CASF et/ou art. L1111-6 CSP (Code de la santé publique)). Ces deux nominations ne constituent pas des obligations pour la personne accompagnée,
- Ne pas faire de proposition d'offre de services abusive,
- Ne pas procéder à la fermeture après l'intervention suite à la demande de l'entourage (*seul le juge des tutelles peut restreindre la liberté d'un individu dans le cadre d'une mesure judiciaire de protection des majeurs*). Il est possible de procéder à la fermeture du domicile si la personne, jugée capable et ne faisant pas l'objet de mesure de protection judiciaire, en exprime le souhait et renseigne la décharge correspondante.
- Respecter le secret professionnel et assurer la confidentialité des informations qu'il aura fournies. Cette discrétion s'impose à tout le personnel de l'association.

Le recueil du consentement de la personne quant au partage d'informations le concernant est systématiquement recherché et formalisé,

- Rendre accessible au bénéficiaire toute information contenue dans son dossier, dans les documents le concernant, sous réserve que ce dernier ait adressé une demande écrite au moins 1 mois avant la consultation de son dossier. Toute photocopie est facturée au client.
- Faciliter les possibilités d'usage et de recours aux outils numériques par les clients.

2- Les obligations de la structure vis-à-vis du bénéficiaire

La structure s'engage à :

- Procéder à une évaluation permettant de prendre en compte les besoins, les attentes de façon personnalisée. Pour certains financeurs, cette évaluation est directement réalisée par leurs services sociaux (APA, CARSAT, MSA ...),
- Informer les personnes sur les possibilités d'aides financières existantes, le cas échéant,
- Prendre en compte les souhaits quant aux horaires d'intervention (sous condition de disponibilité des intervenants),
- Respecter les termes du devis et du contrat de prestation,
- Respecter les termes du présent règlement de fonctionnement,
- Respecter les mesures de prévention des risques prévues dans le DUERP.
- Proposer du personnel compétent, formé et qualifié en fonction des besoins et des attentes du bénéficiaire, identifié grâce à une carte professionnelle intégrée dans le téléphone fourni par l'association présentant le logo, une photo d'identité ainsi que le nom-prénom et fonction,
- Elaborer un projet personnalisé coconstruit avec la personne accompagnée et favoriser son auto-évaluation,
- Organiser les interventions en accord avec le bénéficiaire, en fonction des disponibilités des intervenants et validation de la responsable de secteur,
- Participer à la coordination des acteurs : travailler en réseau avec l'ensemble des autres professionnels intervenant auprès du bénéficiaire,
- Faire adopter une tenue de travail appropriée (blouse, gants, etc.),
- Contacter le bénéficiaire dans les 48 heures après la confirmation de sa demande d'intervention,
- Proposer systématiquement dans les plus brefs délais un remplacement en cas d'absence de l'intervenante habituelle. Le remplacement proposé peut modifier les jours, horaires et durée des interventions. Cependant, le bénéficiaire est averti et peut refuser la proposition,
- Proposer un service régulier mais pouvant être amené à modifier temporairement ou de façon définitive les interventions pour des raisons d'organisation et de gestion. Dans ce cas, la structure s'efforcera de proposer un personnel de même qualification, compétence et une qualité de service identique.

Il est rappelé que l'intervenante habituelle « n'appartient » pas au bénéficiaire et qui ne peut pas exiger que ce soit toujours la même professionnelle qui assure la mission. C'est de la responsabilité de l'association d'identifier les bonnes compétences au regard des besoins à couvrir

- Assurer une permanence téléphonique par les encadrantes afin de garantir une continuité de service : En cas d'urgence relative aux interventions un N° d'urgence est mis à votre disposition du lundi au jeudi de 7h-8h et 17h-19h / le vendredi de 7h-8h et 16h/19h ainsi que le samedi-dimanche et jours fériés de 7h à 13h.
- Etablir mensuellement une facture sur la base du tarif mentionné dans le devis et du volume des prestations effectuées ou annulées sans justification ni motif légitime tel que prévu dans le contrat,
- Fournir une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur,
- Signaler les faits de violence sur autrui susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Les règles qui s'appliquent en matière de protection de la santé des salariés et de sécurité au travail, nous obligent à exclure les tâches suivantes :

- Utiliser des produits chimiques autres que les produits ménagers courants (acétone, ammoniac, etc.),

- Retourner seule les grands matelas,
- Déplacer les meubles ou les gros appareils électroménagers,
- Décaper les parquets, lessiver les moquettes, les murs et les plafonds,
- Nettoyer les lustres trop fragiles ou inaccessibles avec un escabeau 3 marches,
- Porter les charges de plus de 5 kilos,
- Laver des draps dans la baignoire, faire des lessives complètes à la main,
- Effectuer des soins nécessitant la possession d'un diplôme spécifique (pédicure, manucure, soins ...),
- Assurer la toilette complète des personnes non valides : cette action devant être assurée par un service de soins, ou par un infirmier libéral sur prescription médicale,
- Utiliser du matériel visiblement défectueux (exemple : fils électriques dénudés d'un fer à repasser ...). Il vous est alors demandé de le mettre en conformité ou d'en mettre un autre à la disposition de l'intervenante à domicile qui soit conforme aux normes de sécurité en vigueur,
- Monter sur un support supérieur à trois marches ou sans garde-corps pour faire les vitres, changer une ampoule ou nettoyer un lustre par exemple.

Nous pouvons arrêter la prestation dans les situations suivantes :

- Non-paiement des factures par l'utilisateur,
- Tout comportement dangereux (oral ou verbal) vis-à-vis des intervenantes à domicile ou si l'environnement ne permet pas de maintenir les intervenantes dans un cadre sécurisé,
- Absences répétées non justifiées de l'utilisateur (sauf en cas de force majeure),
- Non-respect des engagements que l'utilisateur a pris envers la structure.

3- Les obligations du bénéficiaire vis-à-vis des interventions réalisées à son domicile

Le bénéficiaire s'engage à :

- Fournir le matériel adapté aux travaux demandés ainsi que les produits ménagers en quantité suffisante
- Mettre en place un seau à essorage mécanique avec un balai à manche télescopique et une tête de lavage à franges ou à bande microfibre lavable en machine ; dès lors que le service assure la mission d'entretien du cadre de vie
- Changer régulièrement et autant que de besoin : linge de toilette ainsi que les vêtements de corps et le linge de lit,
- Prévenir la structure de toute absence prévisible ou de refus de recevoir l'intervenante **48 heures** avant. Tout déplacement de l'intervenante en cas d'absence non signalée sera facturé à hauteur de la durée initiale d'intervention (sauf en cas d'hospitalisation d'urgence),
- Respecter les jours, horaires et durée des interventions programmées,
- Respecter le champ de compétences de l'intervenante, ses interventions ne peuvent s'étendre à des travaux lourds : nettoyage de cave, grenier, peinture, lavage des plafonds ...
(Cf. document « Missions pouvant être confiées aux intervenants » joint avec ce livret)
- Ne pas envoyer l'intervenante faire des courses en dehors des heures de travail prévues.
Les courses étant des heures de travail,
- Isoler les animaux pendant l'intervention,
- Être présent pendant la durée de l'intervention (sauf situation exceptionnelle acceptée par le service),
- Ne pas fumer dans la pièce où se trouve l'intervenante, ou alors changer de pièce durant le temps de l'intervention,
- Accepter les remplacements, à prestation égale, en cas d'absence de la salariée habituelle.

Cas particulier de la vidéosurveillance

L'association n'interviendra pas si les prestations sont filmées et qu'une personne autre que le bénéficiaire peut accéder aux films. Si des caméras sont posées elles devront par conséquent être coupées durant toute la durée de l'intervention des salariées de la structure.
Si le bénéficiaire est le seul à pouvoir regarder le contenu des films, il doit respecter les règles de la CNIL permettant de filmer des tiers. Faute de quoi l'association se réserve ici encore le droit d'interrompre ses prestations.

4- Les obligations du bénéficiaire vis-à-vis de sa prise en charge

Le bénéficiaire s'engage à :

- Renseigner correctement le dossier et porter à la connaissance toute information nécessaire à sa prise en charge et son accompagnement,
- Sous réserve de sa capacité, signer une décharge relative à la fermeture de son domicile par l'intervenante après chaque intervention,
- Fournir dans les délais tout document nécessaire à l'instruction et au renouvellement du dossier, à défaut, la continuité de l'intervention ou du service ne pourra être assurée,
- Signaler tout changement et évolution de sa situation,
- Verser à la structure sa participation déterminée par l'organisme financeur et indiquée sur la notification de prise en charge,
- Payer les factures mensuellement. En cas de stationnement payant (devant votre domicile ou lors de sorties diverses), le coût du stationnement vous sera facturé.

Le paiement peut se faire par chèque, virement, CESU préfinancé, espèce ou prélèvement automatique mensuel selon autorisation.

5- Les obligations du bénéficiaire vis-à-vis de l'intervenante**Le bénéficiaire s'engage à :**

- Adopter un comportement courtois, civil et respectueux,
- Respecter la vie privée et familial de l'intervenante,
- Ne pas effectuer de rétribution, cadeau, don, gratification, pourboire, donation et legs, ni de lui donner procuration sur un compte bancaire. De telles opérations sont passibles de sanctions graves pouvant aller jusqu'à l'exclusion des personnels concernés,
- Faciliter l'exécution de la prestation,
- Ne pas étendre sa prestation à tout autre membre de la famille ou de l'entourage, l'intervention étant destinée à une seule personne,
- Ne pas lui donner du travail à son domicile (repassage, lessive...),

Vous pouvez arrêter la prestation dans les situations suivantes :

- Parce que tel est votre choix,
- Si vous n'avez plus besoin d'aide à votre domicile,
- Pour toutes les situations imposées par l'urgence (hospitalisation, décès...),
- Si la structure ne respecte pas ses engagements contractuels.

Article 2 : PARTICIPATION DU BENEFICIAIRE**Différentes formes de participation à la vie de l'association s'offrent au bénéficiaire :**

- Participer à l'élaboration de l'intervention et à la construction du projet personnalisé : évaluation personnalisée qui permet l'expression directe du client et la prise en compte par le service de ses besoins, attentes, échanges avec la structure, signature du contrat de prestation ...,
- Exprimer sa perception de la qualité du service rendu à travers l'enquête de satisfaction annuelle et le questionnaire de satisfaction « 1er contact ». (Art. D.311-21 du CASF),
- Se manifester, protester, réclamer, faire valoir ses droits, remettre en question les conditions d'intervention de la structure et la qualité du service rendu par le biais de réclamations orales et écrites (Art.D.311-21 du CASF),
- Solliciter un médiateur de la consommation en cas de non-respect des termes du contrat de prestation ou lors de l'exécution de ce contrat, à condition d'avoir préalablement adressé une réclamation écrite à la structure. Possibilité d'être représentée notamment par le proche aidant ou la personne de confiance, ou le représentant légal. (Art.L.611-1 et suivants, art R.612-1 et suivants du Code de la Consommation)

Être particulier employeur en mode mandataire : droits, obligations et fonctionnement

Le fonctionnement du mode mandataire et le rôle de l'association

En choisissant le mode mandataire, vous êtes l'employeur direct du salarié qui intervient à votre domicile. L'association n'est pas l'employeur du salarié et n'exerce aucun lien de subordination à son égard.

A ce titre, vous assumez l'ensemble des responsabilités liées au statut d'employeur : notamment les décisions relatives au recrutement, à l'organisation du travail, aux sanctions disciplinaires et à la rupture du contrat.

Vous confiez un mandat à l'association GARDE ET AIDE A DOMICILE de Saverne afin de réaliser, en votre nom et pour votre compte, tout ou partie des démarches administratives liées à l'emploi, telles que :

- Les formalités liées à l'embauche,
- La rédaction du contrat de travail,
- Les conseils relatifs à la réglementation du travail,
- Les déclarations sociales (URSSAF),
- Adhésion à un service de santé au travail,
- L'établissement des bulletins de salaire,
- La rédaction de documents,
- L'édition des documents de fin de contrat.

Rôle de l'association GARDE ET AIDE A DOMICILE :

- Vous informer sur vos droits et vos obligations,
- Rédiger des documents administratifs,
- Assurer une veille juridique.

☞ *En contrepartie de ces prestations, des frais de gestion sont appliqués.*

☞ *Ce fonctionnement vous permet d'être accompagné dans votre rôle d'employeur, tout en conservant la maîtrise de la relation de travail. Il s'agit d'un appui, mais l'association ne se substitue pas à votre responsabilité d'employeur.*

Ce que vous pouvez déléguer... et ce qui reste de votre responsabilité

Vous déléguez à l'association	Vous restez responsable
La rédaction d'actes (contrat, etc...)	Du recrutement et du choix du salarié
	De la définition des conditions de travail (horaires, tâches, salaires)
Les formalités sociales (URSSAF, AST)	De la relation quotidienne avec le salarié
	Des décisions en cas de conflit ou de rupture du contrat
La veille juridique et réglementaire	En cas de litige, notamment devant le conseil de prud'Homme

☞ *Vous êtes juridiquement et financièrement responsable en tant qu'employeur, à ce titre, il vous incombe de payer les cotisations sociales et les salaires.*

Vos droits en tant que particulier employeur

En tant qu'employeur à domicile, vous pouvez bénéficier, sous conditions :

- D'une réduction ou d'un crédit d'impôt égal à 50 % des dépenses engagées,
- D'aides financières (MSA, CEA, ...) selon votre situation,
- D'éventuelles exonérations de cotisations sociales selon votre situation.

☞ ***L'association GARDE peut vous accompagner pour identifier vos droits.***

Le contrat de travail

Le contrat de travail formalise la relation entre vous et votre salarié.

À savoir :

- ➔ Le CDI est la forme habituelle du contrat,
- ➔ Un contrat écrit et signé est obligatoire entre le particulier employeur et son salarié.

Il doit préciser notamment :

- Les missions, la durée du travail, la rémunération, les conditions d'emploi.

☞ ***L'association vous accompagne dans la rédaction et la conformité du contrat de travail. La relation de travail est régie par la Convention Collective nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile.***

Le temps de travail

Vous devez respecter les règles légales et conventionnelles :

La durée du travail est fixée au contrat, dans le respect des dispositions légales et conventionnelles applicables. Elle peut inclure des heures supplémentaires.

Heures supplémentaires :

Majoration obligatoire selon les dispositions applicables

Repos :

- 1 jour de repos hebdomadaire minimum (généralement le dimanche)
- 11 heures de repos quotidien.

☞ ***Le temps de travail doit être conforme au contrat signé.***

La rémunération

La rémunération est obligatoire et encadrée :

Obligation légale :

- La rémunération ne peut être inférieure :
Ni au SMIC, ni au minimum conventionnel.
Le montant le plus favorable étant retenu.

Elle peut être supérieure selon :

- L'expérience,
- La qualification,
- Les responsabilités confiées.

Vos obligations :

- Valider les heures réalisées chaque mois et les transmettre à l'association,
- Payer le salaire mensuellement à votre salarié en fonction de la fiche de paie transmise par l'association,
- Respecter les majorations (heures supplémentaires, jours fériés, ...).

Les congés payés

Le salarié en CDI acquiert :

- 2,5 jours ouvrables par mois travaillé, soit 5 semaines par an.

Organisation :

- Les congés sont fixés en concertation (particulier employeur / salarié),
- Une partie doit être prise entre le 1er mai et le 31 octobre (sauf accord).

Cas particuliers :

- Des périodes d'absence non rémunérées peuvent être prévues au contrat,
- À défaut, toute absence de l'employeur imposée au salarié nécessite un maintien de salaire.

☞ Le mode de rémunération des congés payés doit être défini dès l'embauche et précisé dans le contrat de travail.

Les jours fériés

Les jours fériés sont chômés ou travaillés et majorés à 25% au sein de l'association (pas de majoration prévue par la CNN), pour le 1^{er} mai : il peut être chômé ou travaillé et sera majoré à 100% (idem CNN).

☞ L'association vous accompagne pour en préciser les modalités .

Santé et sécurité

Vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale du salarié.

Vous devez :

- Garantir un environnement de travail sûr,
- Fournir du matériel adapté y compris des équipements de protection individuelle,
- Limiter les risques (chutes, produits dangereux, équipements défectueux...)
- Vérifier que votre assurance responsabilité civile couvre l'emploi d'un salarié à domicile,
- En cas d'accident du travail, vous devez effectuer une déclaration auprès de l'Assurance Maladie.

☞ Cette obligation constitue une responsabilité légale pour le particulier employeur, qui doit veiller à la santé et à la sécurité de son salarié. À ce titre, sa responsabilité peut être engagée, notamment en cas d'accident du travail ou de mise en danger du salarié.

☞ Le salarié doit bénéficier d'un suivi de santé auprès de la médecine du travail.

Absences et maladie

En cas d'arrêt de travail pour maladie ou accident :

Le salarié doit vous prévenir et fournir un justificatif.

Il peut percevoir des indemnités journalières versées par la Sécurité sociale, sous conditions d'affiliation et de durée minimale de cotisation. Le salarié doit faire une déclaration sur l'honneur des salaires perçus au cours des 3 derniers mois sur le site AMELI.

En complément, un régime de prévoyance obligatoire de branche (géré par l'IRCEM) prévoit, sous conditions d'ouverture des droits (ancienneté, durée d'arrêt...), le versement d'indemnités complémentaires permettant un maintien partiel du salaire.

Les conditions d'ouverture des droits et les modalités d'indemnisation sont définies par la convention collective et l'organisme de prévoyance IRCM.

Pouvoir de direction et disciplinaire

En tant qu'employeur, vous pouvez :

- Donner des consignes,
- Organiser le travail,
- Contrôler et évaluer l'activité,
- Sanctionner un comportement inadapté (avertissement, licenciement...).

☞ **Toute sanction doit être justifiée et proportionnée.**

Formation professionnelle

Le salarié bénéficie de droits à la formation. Une contribution est incluse dans les cotisations sociales. Des formations peuvent être proposées :

- ➔ à votre initiative,
- ➔ ou à celle du salarié.

☞ **La formation permet d'améliorer la qualité des interventions.**

Rupture du contrat de travail

Le contrat peut prendre fin selon plusieurs modalités
Rupture de la période d'essai, démission du salarié, licenciement (motif réel et sérieux requis), rupture conventionnelle, fin de CDD, départ à la retraite, décès de l'employeur
Vos obligations
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Respecter la procédure légale, notamment la convocation à un entretien préalable et la notification écrite de la décision ; ➔ Verser les indemnités éventuelles ; ➔ Remettre les documents obligatoires : certificat de travail, attestation France Travail, solde de tout compte.

☞ **Notre service mandataire vous accompagne dans ces démarches.**

Bonnes pratiques

Pour une relation de travail sereine :

- Formaliser clairement les attentes,
- Communiquer régulièrement avec le salarié,
- Anticiper les absences et les congés,
- Conserver les documents.

☞ **Solliciter notre service mandataire en cas de doute.**

Rupture du contrat de Mandat avec l'association GARDE

Le contrat de mandat vous lie à l'association GARDE ET AIDE A DOMICILE, il peut être résilié par vous ou par l'association, selon les conditions prévues dans le contrat. La fin du mandat ne met pas fin au contrat de travail du salarié. En cas de rupture du contrat de mandat, le particulier employeur reste l'employeur du salarié.

Références juridiques

Ce document est fondé sur :

- La Convention collective nationale de la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile du 15 mars 2021 IDCC 3239,
- Le Code du travail,
- Le Code de la sécurité sociale.

*Document d'information du service mandataire de l'association
GARDE ET AIDE A DOMICILE de Saverne,
à destination des particuliers employeurs et des salariés du particulier employeur.
Ce document ne remplace pas le contrat de travail ni les textes légaux et conventionnels applicables
(référéncés ci-dessus).*

ANNEXE 5

ARRETE :

ARRETE ARS n°2018/3085 du 09/10/2018 portant des personnes qualifiées prévues par l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles

VU le Code de l'Action Sociale et des familles notamment ses articles L.311-5, R.311-1 et R.311-2

VU le Code de la Sécurité sociale et notamment l'article D.412-79

VU la loi n°2009-879 du 21 Juillet 2009 Hôpital, patients, santé et Territoires

VU la loi n°2016-41 du 26 Janvier 2016 de modernisation de notre système de santé

VU le décret n°2003-1094 du 14 Novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles ;

VU l'arrêté conjoint n°2013/1217 signé en date du 17 décembre 2013 par le Préfet du Bas-Rhin, le directeur général de l'agence régionale de santé d'Alsace et le président du Conseil Général du Bas-Rhin portant désignation des personnes qualifiées prévues par l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles ;

VU le courrier du Préfet du Bas-Rhin en date du 7 Novembre 2016 relatif à la désignation de la personne qualifiée pour le champ des établissements sociaux.

Sur proposition du Préfet du Bas-Rhin, du Président du Conseil départemental et du directeur général de l'Agence régionale de santé Grand-Est,

ARRENTENT

Article 1^{er} : L'arrêté conjoint n°2013/1217 en date du 17 Novembre 2013 est abrogé.

Article 2 : La liste des personnes qualifiées auxquelles peuvent faire appel, pour faire valoir leurs droits, les personnes accueillies dans les établissements sociaux et médico-sociaux autorisés dans le département du Bas-Rhin, est modifiée comme suit :

Coordonnées des personnes qualifiées au titre de l'article L311-5 du CASF Département du Bas-Rhin :

CHAMP	NOM/PRENOM	TELEPHONE	E-MAIL
Personnes âgées	Monsieur Claude HAUDIER	03 88 78 50 86	haudier.c@evc.net
Adultes et Enfants Handicapés	Monsieur BAJARD Paul	06.60.21.97.39	paul.bajard@gmail.com
Enfance et personnes en situation d'exclusion sociale	Madame MINGES Marie Josée	06.09.44.57.89	mjmb.minges@gmail.com

Article 3 : Les personnes qualifiées mentionnées à l'article 1 sont nommées pour une durée de 3 ans renouvelable.

Article 4 : Elles ne peuvent connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure qui les emploie. De même elles ne peuvent connaître des affaires relevant des établissements ou services où elles ont exercé au cours des 2 dernières années.

Article 5 : Elles s'engagent à ne pas instruire de dossier s'il existe un conflit d'intérêt potentiel avec l'usager ou l'établissement.

Article 6 : La présente décision peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif de Strasbourg dans les deux mois à compter de sa publication.

Article 7 : Monsieur le préfet de Région, préfet du Bas-Rhin, Monsieur le directeur général de l'ARS Grand-Est, Monsieur le président du Conseil Départemental du Bas-Rhin sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera inséré au Recueil des Actes Administratifs de la Préfecture et du département.

ANNEXE 6

Modalités de signalement en cas de situation de maltraitance :

Si vous êtes victime ou témoin d'une situation de maltraitance (avérée ou suspectée), vous pouvez la signaler de plusieurs manières :

À la structure :

- En contactant directement :
 - Les responsables de secteur : Mmes KUHN Françoise et NONNENMACHER Sophie,
 - La référente "Qualité et prévention" : Mme SERGEANT Sarah.
- Par téléphone au 03.88.71.23.10
- Par écrit, à l'adresse suivante : Association GARDE ET AIDE A DOMICILE –
41 rue Saint Nicolas / 67700 SAVERNE
- Ou par email à : service@gardeadomicile-saverne.fr

À des tiers extérieurs compétents :

- **Le Président de la Communauté Européenne d'Alsace** (Service de la protection des majeurs ou Cellule de recueil des alertes) :
 - M. Frédéric BIERRY – Place du Quartier-Blanc / 67964 STRASBOURG Cedex 9 – 03.88.76.67.67.
- **Le défenseur des droits :**
En ligne : <https://www.defenseurdesdroits.fr>
Par courrier : Défenseur des droits – Libre réponse 71120 / 75342 PARIS Cedex 07
Par téléphone : 09.69.39.00.00 (numéro non surtaxé)
Dans l'un des points d'accueil en préfecture, mairie ou maison de la justice.

RAPPEL

Le numéro national de lutte contre la maltraitance : 3977

- **Recours à une personne qualifiée ou de confiance :** vous pouvez solliciter l'aide d'une personne qualifiée, habilitée à faire valoir vos droits. La liste des personnes qualifiées dans votre département se trouve en annexe 6 du DIPEC, elle est également à disposition sur simple demande.
- Vous avez également la possibilité de désigner une personne de confiance, qui pourra vous accompagner dans vos démarches et vous assister si vous le souhaitez. Cette possibilité vous est présentée par la responsable de secteur lors de la 1^{ère} évaluation à domicile.

Ces dispositifs sont prévus par les articles L.311-5 et L.311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles.

ANNEXE 7

NOS TARIFS

Ceux-ci sont applicables à compter du 1^{er} janvier 2026

SERVICE PRESTATAIRE

- Entretien du cadre de vie (Travaux ménagers et linge)	33.5€/h du lundi au vendredi
- Préparation des repas à domicile Réalisation des courses	33.5€/h du lundi au vendredi 36€/h samedi 42€ /h dimanche et JF 0.75€/km (courses)
- Assistance et aide à la personne	33.5€/h du lundi au vendredi 36€/h samedi 42€ /h dimanche et JF
- Garde malade Présence de jour (7h-20h30)	33.5€/h du lundi au vendredi 36€/h samedi 42€ /h dimanche et JF
- Garde malade Présence de nuît (20h30-7h)	44€/h du lundi au vendredi 47€/h samedi 55€ /h dimanche et JF
- Aide au transport et au déplacement (Avec le véhicule de service Ou de l'intervenante)	33.5€/h du lundi au vendredi 36€/h samedi 42€ /h dimanche et JF 0.75€/km
- Aide au transport PMR – (Avec le véhicule aménagé PMR)	33.5€/h du lundi au vendredi 36€/h samedi 42€ /h dimanche et JF 0.75€/km
- Accompagnement de la personne en dehors du domicile - Promenade (sans véhicule)	33.5€/h du lundi au vendredi 36€/h samedi

Un devis personnalisé gratuit est établi systématiquement pour toute prestation ou ensemble de prestation dont le prix total est égal ou supérieur à 100€ TTC, ou pour toute personne qui en fait la demande.

NOS TARIFS

Ceux-ci sont applicables à compter du 1^{er} janvier 2026

SERVICE MANDATAIRE

Information préalable du consommateur sur les prestations de services à domicile, selon arrêté du 17.03.2015

« Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations réglementaires résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale »

FRAIS DE GESTION :

Nombre d'heures / mois	Tarif horaire ou par nuit
1 heure à 39 heures	2.69 €
40 à 86 heures	1.84 €
87 à 129 heures	1.55 €
130 à 172 heures	1.08 €
173 à 258 heures	0.96 €
A partir de 259 heures	0.70 €
Forfait nuit	5.41 €

Les frais de gestion sont à ajouter au tarif horaire.

Les tarifs horaires ci-après présentés dépendent du niveau de qualification de l'intervenante, des activités réalisées, des horaires (jour ou nuit) et de la situation du particulier employeur, selon qu'il bénéficie ou non d'une exonération de cotisations patronales.

Ils évoluent en fonction de la revalorisation salariale de la convention collective du particulier employeur ou de l'augmentation du SMIC horaire.

Une majoration de 25 % s'applique pour les dimanches et jours fériés ; celle-ci n'est pas incluse dans les tarifs présentés ci-après.

INFORMATION SUR LES TARIFS DES NUITS

Le nombre de sollicitations au cours de la nuit détermine la catégorie de nuit et le mode de tarification associé.

Les prestations sont réalisées sous forme de nuits de 10 heures ou de 12 heures, quel que soit le type de nuit.

Une nuit comportant moins de 4 sollicitations est considérée comme une nuit calme et fait l'objet d'un forfait, décomposé en salaire net, charges salariales et charges patronales, sans prise en compte des diplômes.

À partir de 4 sollicitations, la nuit est requalifiée et la rémunération est calculée sur la base de 2/3 du salaire horaire net, majoré de 2/3 des charges salariales et de 2/3 des charges patronales, avec prise en compte de l'emploi repère et des diplômes.

GRILLE TARIFAIRE – EMPLOYEUR EXONERE (SANS DIPLOME)

Tarif de jour, et tarif : nuit avec **4 sollicitations ou plus**

Les tarifs exonérés concernent les personnes de + de 80 ans, les personnes bénéficiaires de l'APA, de l'ACTP, de la PCH ou titulaire de la carte d'invalidité.

TABLEAU n° 1

Niveau	Poste	Type	Heures	Salaire Net (€)	Charges Salariales (€)	Charges Patronales (€)	Total (€)
I	Employé Familial A	Jour	1h	9,39	2,85	2,23	14,47
		Nuit	10h	62,60	19,00	14,90	96,50
		Nuit	12h	75,12	22,80	17,88	115,80
II	Employé Familial B	Jour	1h	9,50	2,87	2,23	14,60
		Nuit	10h	63,30	19,13	14,87	97,30
		Nuit	12h	75,96	22,96	17,84	116,76
III	Assistante de vie A	Jour	1h	9,62	2,89	2,28	14,79
		Nuit	10h	64,13	19,27	15,20	98,60
		Nuit	12h	76,96	23,12	18,24	118,32
IV	Assistante de vie B	Jour	1h	9,75	2,95	2,30	15,00
		Nuit	10h	65,00	19,67	15,33	100,00
		Nuit	12h	78,00	23,60	18,40	120,00
V	Assistante de vie C	Jour	1h	9,91	2,98	2,36	15,25
		Nuit	10h	66,07	19,87	15,73	101,67
		Nuit	12h	79,28	23,84	18,88	122,00

Valeurs applicables au 01.04.2026

IMPORTANT : Les frais de gestions sont à ajouter ainsi que les majorations éventuelles.

GRILLE TARIFAIRE – EMPLOYEUR EXONERE (AVEC DIPLOME)

TABLEAU n° 2

Tarif de jour, et tarif : nuit avec **4 sollicitations ou plus**

Niveau	Poste	Type	Heures	Salaire Net (€)	Charges Salariales (€)	Charges Patronales (€)	Total (€)
I	Employé Familial A	Jour	1h	9,78	2,95	2,31	15,04
		Nuit	10h	65,20	19,67	15,40	100,27
		Nuit	12h	78,24	23,60	18,48	120,32
II	Employé Familial B	Jour	1h	9,88	2,98	2,34	15,20
		Nuit	10h	65,87	19,87	15,60	101,34
		Nuit	12h	79,04	23,84	18,72	121,60
III	Assistante de vie A	Jour	1h	9,99	3,02	2,36	15,37
		Nuit	10h	66,60	20,13	15,73	102,46
		Nuit	12h	79,92	24,16	18,88	122,96
IV	Assistante de vie B	Jour	1h	10,16	3,05	2,39	15,60
		Nuit	10h	67,73	20,33	15,93	103,99
		Nuit	12h	81,28	24,40	19,12	124,80
V	Assistante de vie C	Jour	1h	10,39	3,14	2,45	15,98
		Nuit	10h	69,27	20,93	16,33	106,53
		Nuit	12h	83,12	25,12	19,60	127,84

Valeurs applicables au 01.04.2026

IMPORTANT : Les frais de gestions sont à ajouter ainsi que les majorations éventuelles.

GRILLE TARIFAIRE – EMPLOYEUR NON EXONERE (SANS DIPLOME)

Tarif de jour, et tarif : nuit avec **4 sollicitations ou plus**

TABLEAU n° 3

Niveau	Poste	Type	Heures	Salaire Net (€)	Charges Salariales (€)	Charges Patronales (€)	Total (€)
I	Employé Familial A	Jour	1h	9,39	2,85	3,75	15,99
		Nuit	10h	62,60	19,00	25,00	106,60
		Nuit	12h	75,12	22,80	30,00	127,00
II	Employé Familial B	Jour	1h	9,50	2,87	3,79	16,16
		Nuit	10h	63,30	19,13	25,27	107,70
		Nuit	12h	75,96	22,96	30,82	129,24
III	Assistante de vie A	Jour	1h	9,62	2,89	3,87	16,38
		Nuit	10h	64,13	19,27	25,80	109,20
		Nuit	12h	76,96	23,12	30,96	131,04
IV	Assistante de vie B	Jour	1h	9,75	2,95	3,95	16,65
		Nuit	10h	65,00	19,67	26,33	111,00
		Nuit	12h	78,00	23,60	31,60	133,20
V	Assistante de vie C	Jour	1h	9,91	2,98	4,06	16,95
		Nuit	10h	66,07	19,87	27,07	113,01
		Nuit	12h	79,28	23,84	32,48	135,60

Valeurs applicables au 01.04.2026

IMPORTANT : Les frais de gestions sont à ajouter ainsi que les majorations éventuelles.

GRILLE TARIFAIRE – EMPLOYEUR NON EXONERE (AVEC DIPLOME)

Tarif de jour, et tarif : nuit avec **4 sollicitations ou plus**

TABLEAU n° 4

Niveau	Poste	Type	Heures	Salaire Net (€)	Charges Salariales (€)	Charges Patronales (€)	Total (€)
I	Employé Familial A	Jour	1h	9,78	2,95	3,97	16,70
		Nuit	10h	65,20	19,67	26,47	111,34
		Nuit	12h	78,24	23,60	31,76	133,60
II	Employé Familial B	Jour	1h	9,88	2,98	4,04	16,90
		Nuit	10h	65,87	19,87	26,93	112,67
		Nuit	12h	79,04	23,84	32,32	135,20
III	Assistante de vie A	Jour	1h	9,99	3,02	4,10	17,11
		Nuit	10h	66,60	20,13	27,33	114,06
		Nuit	12h	79,92	24,16	32,80	136,88
IV	Assistante de vie B	Jour	1h	10,16	3,05	4,19	17,40
		Nuit	10h	67,73	20,33	27,93	115,90
		Nuit	12h	81,28	24,40	33,52	139,20
V	Assistante de vie C	Jour	1h	10,39	3,14	4,34	17,87
		Nuit	10h	69,27	20,93	28,93	119,13
		Nuit	12h	83,12	25,12	34,72	142,96

Valeurs applicables au 01.04.2026

IMPORTANT : Les frais de gestions sont à ajouter ainsi que les majorations éventuelles.

GRILLE TARIFAIRE – FORFAIT NUIT CALME

Tarif : nuit avec *moins de 4 sollicitations*

TABLEAU n° 5

FORFAIT	PARTICULIER EMPLOYEUR EXONERE				PARTICULIER EMPLOYEUR NON EXONERE			
	Salaire Net (€)	Charges salariales (€)	Charges Patronales (€)	Total (€)	Salaire Net (€)	Charges salariales (€)	Charges Patronales (€)	Total (€)
Nuit 10h	58,21	17,57	13,79	89,57	58,21	17,57	22,96	98,74
Nuit 10h DJF*	72,77	21,96	17,22	111,95	72,77	21,96	28,69	123,42
Nuit 12h	67,93	20,48	16,09	104,50	67,93	20,48	26,79	115,20
Nuit 12h DJF*	84,89	25,62	20,10	130,61	84,89	25,62	33,47	143,98
<i>Valeurs applicables au 01.04.2026</i>								

* DJF = Veille de dimanche et jours fériés.

IMPORTANT :

- *Les frais de gestions sont à ajouter ;*
- *La nuit du samedi au dimanche ainsi que les veilles de jours fériés sont concernés par la majoration de 25 % ;*
- *Pour rappel - forfaits « nuit calme » : les diplômés ne sont pas pris en compte dans le calcul du tarif.*

Un devis personnalisé gratuit est établi systématiquement pour toute prestation ou ensemble de prestation dont le prix total est égal ou supérieur à 100€ TTC, ou pour toute personne qui en fait la demande.