



**LIVRET
D'ACCUEIL
BÉNÉFICIAIRE**

ÊTRE À VOS CÔTÉS POUR VOUS
PERMETTRE DE VIVRE CHEZ VOUS EN
TOUTE CONFIANCE

FRANCE
PRESENCE

ÊTRE À VOS CÔTÉS



L'ensemble du personnel, encadrants, intervenants et moi-même sommes heureux de vous présenter la société France Présence et vous souhaitons la bienvenue.

Vous avez choisi de faire appel à nos services pour vous accompagner au quotidien et vous permettre de bien vivre à votre domicile et nous vous remercions de votre confiance.

Soyez assurés que l'ensemble du personnel qui sera amené à vous entourer, mobilisera tout son savoir-faire, son professionnalisme et toute son attention pour que vos conditions de vie soient les plus sécurisantes et agréables possibles.

Votre bien-être est un impératif crucial auquel nous veillons chaque jour.

C'est pourquoi nous refusons l'infantilisation de nos aînés et des personnes fragilisées et cherchons quotidiennement à maintenir le sentiment de maîtrise que peut avoir l'usager sur sa vie.

Ce livret d'accueil vous est offert afin de vous permettre de mieux connaître notre structure. Il est également destiné à votre entourage ; famille, aidants et autres personnes susceptibles de vous accompagner. Il contient l'ensemble des renseignements qui vous seront utiles pour préparer ou faciliter votre accompagnement à votre domicile. Il définit notamment les moyens mis à votre disposition pour réaliser votre accompagnement en fonction de vos projets et de vos attentes.

Vous pouvez également consulter notre site Internet où vous trouverez des informations complémentaires sur nos services. Cela vous permettra également de découvrir en images nos équipes de proximité.

www.france-presence.fr

Nous restons à votre entière disposition pour répondre à vos questions.

Recevez mes respectueux sentiments.

Directeur délégué
Olivier KOCH



EN ANNEXE DE CE LIVRET D'ACCUEIL, VOUS RETROUVEREZ :

- La fiche « Contactez votre agence »
- Les numéros utiles et recours
- Les grilles tarifaires
- La note d'information fiscale
- Les aides financières
- Les formulaires de désignation d'une personne de confiance
- Les numéros d'urgence

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE	4
Organigramme	4
Qui sommes-nous ?.....	5
Nos agences et leurs zones d'intervention.....	6
Coordonnées de votre agence France Présence	7
Nos valeurs	7
Notre engagement qualité et votre satisfaction	7
La charte qualité.....	8
II. NOS SERVICES	10
Vos besoins	10
La prise en charge globale de vos besoins.....	12
Notre périmètre d'intervention	12
Ce que nous pouvons faire	12
Ce que nous ne pouvons pas faire	12
III. VOTRE PRISE EN CHARGE	13
L'évaluation de vos besoins	14
L'intervention	14
Son déroulement	14
La gestion des clefs	16
La continuité de service	16
Comment se passent les remplacements ?	16
Que faire si vous êtes confronté(e) à une urgence ?.....	17
Que faire si vous devez vous absenter alors qu'une prestation est programmée ?.....	17
Que faire si l'intervenant est en retard ?	17
Que faire si l'intervenant est absent ?	17
IV. LES DROITS ET LES DEVOIRS	18
Quels sont vos droits ?.....	18
Quels sont vos devoirs ?.....	21
Règlement de fonctionnement	22
Comment procéder si vous n'êtes pas satisfait?.....	25
V. LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE	26
Qu'est-ce que la maltraitance ?	26
Vous pensez être concerné(e) par une situation de maltraitance ?.....	27
VI. BON À SAVOIR	28
Prévenir les accidents domestiques.....	29

PRESENTATION GENERALE

ORGANIGRAMME

AAD FRANCE PRÉSENCE



DIRECTEUR DÉLÉGUÉ



NOS AGENCES

4

AIX LES BAINS

AIX EN PROVENCE

BORDEAUX

CHAMBERY

GRENOBLE

LIBOURNE

LYON

VOIRON

MONTMÉLIAN

SERVICE SUPPORT DU CENTRE ADMINISTRATIF



DIRECTION MARKETING ET COMMUNICATION



DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE



DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES



DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION



EXPERTISE DES MÉTIERS DE LA DEPENDANCE



QUI SOMMES NOUS ?

Depuis 2002, France Présence, a pour mission d'**ÊTRE À VOS CÔTÉS** au quotidien pour vous permettre de vivre chez vous en toute confiance. Nous répondons à vos besoins en vous proposant une aide ou un accompagnement au maintien à domicile. En portant quotidiennement attention à vos besoins, nous vous apportons une réponse personnalisée et pérenne face à la maladie, au handicap ou à la perte d'autonomie.

5

France Présence est un **prestataire de service autorisé par le Conseil Départemental et agréé par la préfecture de votre domicile**. En sa qualité de prestataire, France Présence s'occupe pour vous du recrutement de votre intervenant, de la gestion des plannings, et de toutes les formalités administratives (fiche de paie, cotisations patronales et salariales ...). Vous n'êtes donc pas l'employeur et ne supportez aucun des devoirs ou risques juridiques liés à ce statut. France Présence vous permet donc d'être bénéficiaire de nos services en toute tranquillité.

Nous cherchons à maintenir et développer l'autonomie des personnes aidées et avons à cœur :

D'être votre relais au quotidien

Nos agences sont également à votre écoute pour vous aider et vous accompagner dans les démarches de demande de financement.

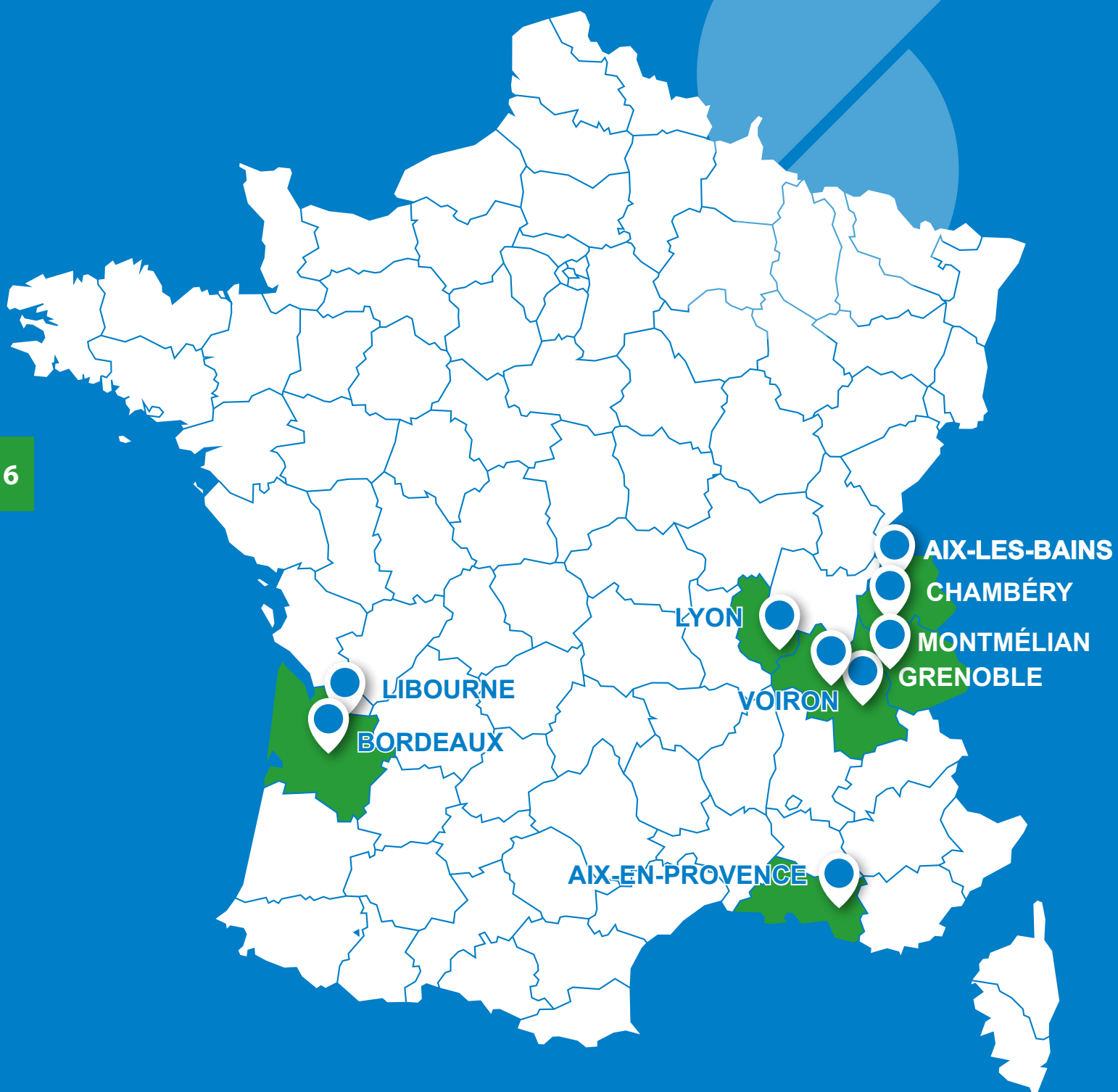
à travers la réalisation des tâches ménagères de votre domicile, l'aide à l'accomplissement des gestes essentiels de la vie quotidienne, l'accompagnement lors de vos sorties ou le maintien du lien social. Nos intervenants diplômés et/ou expérimentés ont à cœur de vous apporter confort et sérénité. Nous sommes également présents pour favoriser votre bien-être en améliorant vos conditions de vie, d'hygiène et de sécurité au sein de votre domicile.

Nos agences sont également à votre écoute pour vous aider et vous accompagner dans les démarches de demande de financement.

D'être le relais de votre proche aidant

afin d'accompagner votre maintien à domicile. Nous sommes un véritable relais de proximité entre vous et vos proches lorsqu'ils sont loin ou peu disponibles. Nos agences sont là pour assurer un suivi et transmettre les informations relatives à votre évolution et vos besoins.

NOS AGENCES ET LEURS ZONES D'INTERVENTION



COORDONNÉES DE VOTRE AGENCE FRANCE PRÉSENCE

Vous pouvez retrouver les coordonnées de votre agence (jours et heures d'ouverture, téléphone...) à la fin de ce livret d'accueil dans la rubrique « contactez votre agence ».

NOS VALEURS



Bienveillance : France Présence oeuvre au quotidien pour votre bien-être psychologique et physique.



Confiance : France Présence s'engage à apporter un service en accord avec vos attentes et celles des partenaires dans le respect du cadre initial et de la prescription.



Réactivité : France Présence, de par la proximité de ses agences locales et de ses interlocuteurs dédiés, peut vous apporter une réponse sous 24 heures ouvrées.



Conseil : France Présence est à votre écoute. Son expertise et sa connaissance pointue du maintien à domicile lui permettent de vous conseiller, vous et vos proches-aidants en fonction de votre demande et de la leur.

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ ET VOTRE SATISFACTION

France Présence vous garantit des services à domicile de qualité en adaptant chaque intervention à vos besoins et vos attentes. FrancePrésence s'engage dans une politique qualité en adhérant à la Charte Qualité nationale des Services à la Personne. À ce titre, tous nos bénéficiaires font l'objet d'une enquête de satisfaction deux fois par an. Cette enquête nous permet d'améliorer, de réajuster et de suivre l'évolution de chaque personne. L'objectif de notre Charte Qualité est de vous garantir un professionnalisme, une discrétion et une qualité de service optimale.

Nous sommes à votre écoute pour adapter et personnaliser nos services afin de vous apporter une réponse sur mesure et assurer votre bien-être à domicile, en fonction de l'évolution de vos besoins. Nous vous proposerons donc une réévaluation de vos besoins au moins une fois par an.

En plus de notre charte d'engagement qualité, notre équipe administrative est à votre disposition pour vous accompagner dans vos projets.

LA CHARTE QUALITÉ



France Présence applique la Charte Qualité nationale. Tous ses membres s'engagent à respecter cette charte garante de nos valeurs et de notre qualité de service.

ARTICLE 1
Notre principal objectif est de favoriser le bien-être à domicile du bénéficiaire en apportant des solutions personnalisées à ses besoins et à ses attentes dans les délais les plus courts.

ARTICLE 2
Le respect de confidentialité envers le bénéficiaire est garanti ainsi que les informations internes et confidentielles sur les conditions de travail et les informations fournies par les bénéficiaires.

ARTICLE 3
L'équipe s'engage à respecter l'intimité du bénéficiaire ainsi que ses habitudes de vie (dans la mesure où la sécurité et le bien-être ne sont pas remis en cause), dans la plus grande discrétion, en prenant toutes les précautions de

sécurité nécessaires. L'intimité, les valeurs, les croyances, les opinions et les habitudes de vie sont intégrées dans notre démarche qualité. En aucun cas, les intervenants France Présence (aide-ménagère, aide à domicile) ne sont habilités à réaliser des actes médicaux (pansement, bandes de contention, sonde urinaire, plaies, etc.) quelle que soit la circonstance. France Présence ne saurait être tenu pour responsable en cas de non réalisation de prestation médicale.

La prise de médicaments devra faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation préalable par le bénéficiaire ou le personnel médical intervenant au domicile. Sont exclus des prestations les actes de soins réalisés sur prescription médicale.

ARTICLE 4

Tous les intervenants ont pour obligation de fournir dès leur engagement une attestation d'assurance couvrant les déplacements effectués avec un véhicule personnel durant le temps considéré comme un temps de travail, quel que soit le motif du déplacement.

ARTICLE 5

France Présence dispose d'intervenants qualifiés. Ils sont à l'écoute du bénéficiaire et s'engagent à tenir compte de leurs différentes exigences.

ARTICLE 6

La société doit être informée par le bénéficiaire ou l'intervenant, dans les meilleurs délais, de tous faits inhabituels ou informations importantes pouvant mettre en cause les conditions d'intervention.

ARTICLE 7

L'intervenant s'engage à agir dans des conditions comportementales optimales tant dans sa présentation physique que dans sa moralité, ceci afin de respecter l'image qualité de la société dans toutes les interventions (ex : ne jamais fumer chez le bénéficiaire).

ARTICLE 8

France Présence s'engage à informer ses bénéficiaires de toutes nouvelles prestations afin de leur proposer les meilleurs services et s'engage à maintenir un niveau optimal de qualité en assurant des contrôles permanents et un suivi des prestations.

ARTICLE 9

L'intervenant s'engage à ne jamais rien recevoir de nos bénéficiaires : délégation de pouvoir sur les avoirs et les biens, donation, dépôt de fonds, bijoux et autres valeurs.

ARTICLE 10

L'intervenant ne doit en aucun cas accepter de règlement sous quelque forme que ce soit, y compris le règlement de la facture de la société France Présence en direct, sauf accord du Responsable d'Agence.

ARTICLE 11

L'intervenant, pour le compte des bénéficiaires ou pour le compte France Présence, s'engage à remettre quotidiennement tous les justificatifs des dépenses effectuées.

ARTICLE 12

L'intervenant et le bénéficiaire confirment avoir pris connaissance et respecter les informations contenues dans la Charte d'Engagement Qualité de la société France Présence lors de chaque intervention.

ARTICLE 13

France Présence s'engage à fournir à ses bénéficiaires l'attestation fiscale. À posteriori, l'intervenant ne devra jamais devenir salarié du bénéficiaire ou intervenir pour le compte professionnel de celui-ci.

NOS SERVICES

VOS BESOINS

Nos équipes, spécialisées dans l'accompagnement à domicile, vous proposent la prestation la plus adaptée à votre situation afin de vous permettre de vivre chez vous en toute confiance.

- **Accompagnement de la personne et Aide Humaine**
- **Entretien du cadre de vie**
- **Accompagnement aux sorties et aux activités sociales**



ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE ET AIDE HUMAINE

AIDE ESSENTIELLE

- Aide au lever / coucher
- Aide à l'habillage / déshabillage
- Aide à la toilette
- Aide à l'élimination
- Aide à l'alimentation

REPAS ET COURSES

- Préparation des repas
- Accompagnement ou réalisation des courses (dans le quartier où se situe le domicile sauf en cas d'éloignement des commerces)
- Préparation et réalisation conjointe des repas en tenant compte des régimes alimentaires et spécifiques
- Vérification des dates de péremption des produits de consommation dans les réfrigérateurs ou dans les placards



ENTRETIEN DU CADRE DE VIE

MAISON

- Dépoussiérer, aspirer ou balayer et laver les sols
- Ranger le domicile
- Ranger et organiser les placards

CUISINE

- Nettoyer le plan de travail, l'évier, les placards et laver la vaisselle
- Nettoyer l'intérieur des appareils ménagers

SALLE DE BAIN

- Nettoyer et désinfecter le lavabo, les toilettes, la douche, la baignoire
- Ranger les produits et les placards
- Changer le linge

CHAMBRE

- Faire les lits
- Changer les draps
- Assurer la rotation des draps

LINGE

- Étendre, plier et repasser le linge
- Trier le linge, le détacher, le laver et le ranger
- Mettre en marche le lave-linge et le sèche-linge, laver à la main



ACCOMPAGNEMENT AUX SORTIES ET AUX ACTIVITÉS SOCIALES

ACTIVITÉS SOCIALES ET SORTIES

- Déplacement ou rendez-vous à la banque, poste
- Activités ludiques
- Promenades
- Sorties (club, vide grenier, marché hebdomadaire, shopping, feux d'artifice, cinéma, musée, spectacle, théâtre, zoo, concert, exposition, restaurant, coiffeur, esthéticienne, rendre visite à des amis, pique-nique...)
- Mise à jour d'annuaire
- Rendre visite à des amis, des proches, de la famille
- Aide à la promenade des animaux de compagnie (chien)
- Aller au restaurant
- Déplacement ou rendez-vous chez un spécialiste (médecin, infirmier, assistante sociale, dentiste, podologue, ostéopathe, etc.)
- Accompagnement sur le lieu de vacances, lors du trajet vers la résidence secondaire ou le lieu de villégiature
- Se rendre à des événements familiaux (mariage, baptême, Toussaint...)
- Prendre l'avion, le train : l'accompagnement est possible jusqu'aux contrôles de sécurité pour l'avion et sur le quai de la gare pour le train
- Aller au cimetière

LA PRISE EN CHARGE GLOBALE DE VOS BESOINS

Nous nous inscrivons dans une démarche de coordination, notamment par l'organisation de réunions de synthèse et de concertation entre vous, le cas échéant, votre proche aidant, la personne de confiance le cas échéant, l'intervenant, les intervenants extérieurs et votre référent en agence.

Afin d'assurer une prise en charge globale de vos besoins, nous vous proposons des paniers de services, avec des partenaires extérieurs de confiance, susceptibles d'apporter une aide complémentaire à la nôtre (portage de repas, téléassistance, matériel médical, etc...). Vous pouvez retrouver ces partenaires de proximité en annexe de ce livret.

NOTRE PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION

Ce que nous pouvons faire

Faire les courses, entretenir une maison ou simplement repasser les chemises sont des tâches que votre intervenant peut réaliser ou vous aider à réaliser.

Certaines personnes ont parfois besoin d'être aidées pour s'habiller, se lever, manger... des gestes qui nécessitent des compétences spécifiques que votre intervenant peut réaliser.

Nous pouvons également vous accompagner à vos rendez-vous médicaux, à des sorties culturelles ou à la promenade.

Ce que nous ne pouvons pas faire

- Lessiver les murs ;
- Nettoyer caves, balcons, greniers, garages, volets, lustres ;
- Démonter/remonter des appareils électroménagers ;
- Laver à la main des grandes pièces de linge ;
- Les travaux en hauteur au-delà de la troisième marche d'un escabeau ;
- L'utilisation de produits corrosifs tels que l'ammoniaque et la soude caustique ;
- La réalisation d'actes de soins (pansement, bandes de contention, sonde urinaire, plaies, couper les ongles, etc.) quelle que soit la circonstance (missions relevant en général d'un service infirmier).

France Présence ne saurait être tenu pour responsable en cas de non réalisation de prestation médicale.

Sont exclus des prestations, les actes de soins réalisés sur prescription médicale. Pour cela, rapprochez-vous de votre agence qui pourra vous recommander des partenaires.

L'aide à la prise de médicament peut être envisagée sous couvert d'appréciation de la situation par l'agence France Présence, en fonction de la nature du médicament et si le mode de prise en charge ne présente ni difficulté d'administration ni demande d'apprentissage particulier.

Dans tous les cas, les médicaments devront faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation préalable du bénéficiaire ou du personnel médical intervenant à domicile.

VOTRE PRISE EN CHARGE

VOICI LES ÉTAPES À SUIVRE :



ÉTAPE 1 : « JE PRENDS RENDEZ-VOUS ».

Vous nous appelez directement en agence et/ou nous recevons votre notification de prise en charge qui vous a été attribuée par votre caisse de retraite, par le Conseil Départemental ou autre organisme financeur.



ÉTAPE 2 : « NOUS FIXONS UN RENDEZ-VOUS A VOTRE DOMICILE OU EN ETABLISSEMENT ».

Nous allons ensuite définir ensemble vos besoins (retour d'hospitalisation, accompagnement aux actes essentiels, accompagnement aux sorties, entretien de la maison et du linge, assistance administrative...).



ÉTAPE 3 : « PROPOSITION DE DEVIS ».

Nous établissons un devis et une proposition de services adaptés à vos besoins.



ÉTAPE 4 : « NOUS FIXONS LA DATE DE LA PREMIERE PRESTATION ».



ÉTAPE 5 : « NOUS FIXONS UN SECOND RENDEZ-VOUS »

afin d'évaluer et établir le suivi de votre satisfaction relatif à nos prestations.

DOCUMENTS REQUIS POUR LA MISE EN PLACE DE VOTRE DOSSIER

Documents obligatoires

- Photocopie de votre carte d'identité ou du livret de famille
- Notification de prise de charge
- RIB (si paiement pas prélèvement automatique SEPA)

Documents à fournir si concerné(e)

- Notification de pension d'invalidité catégorie 3 (ouvrant droit à la Majoration Tierce Personne)
- Document de prise en charge par une mutuelle ou une caisse de retraite

Complémentaire

- Dernier avis d'imposition



L'ÉVALUATION DE VOS BESOINS

Pour vous garantir un service personnalisé, nous mettons systématiquement en place une visite d'évaluation gratuite et sans engagement à votre domicile ou en établissement. Le responsable d'agence ou le coordinateur évalue avec vous, et votre proche aidant le cas échéant, vos besoins de manière à vous affecter l'intervenant qui y répondra le mieux. Expert dans son métier, il vous donnera également des conseils adaptés quant aux aides envisageables, l'avantage fiscal éventuel, ainsi que sur notre mode de collaboration.

Vous pouvez désigner une personne qualifiée de « proche aidant ».

Suite à la désignation de votre proche aidant, celui-ci peut également être accompagné par nos services afin de continuer à vous aider en toute sérénité.

Est considéré(e) comme proche aidant votre conjoint(e), votre partenaire de PACS, votre concubin(e), un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec vous ou entretenant avec vous des liens étroits et stables, qui vous vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de votre vie quotidienne.

L'INTERVENTION

Son déroulement

La mise en place de l'intervention fait l'objet d'un contrat entre vous et France Présence. Le contrat définit les objectifs de la prestation qui sont réactualisés chaque année. Toute modification du contrat fait l'objet d'un avenant.

Les prestations sont réalisées du Lundi au Samedi, aux jours et heures convenus ensemble, par un ou plusieurs intervenants. L'intervention ne peut débuter avant 6h et se finir après 21h sauf avec l'accord de France Présence.

En dehors de ces horaires d'ouverture, une permanence téléphonique pour les cas d'urgence est disponible.

Dans tous les cas, toute prestation a une durée minimale de 1h.

Celle-ci peut être fractionnée en deux ou plusieurs interventions peuvent être réalisées sur la même semaine.

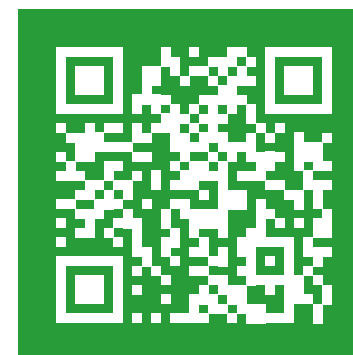
Dans le cadre des prestations d'aide à la personne, nous pouvons intervenir le Dimanche, les jours fériés et la nuit en fonction de vos besoins. Ces interventions donneront lieu à une majoration dont le taux est indiqué sur la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

France Présence s'engage à respecter, dans la mesure du possible, les plages d'intervention indiquées dans le semainier-type mentionné au devis. Nous ne pourrions être tenus responsables en cas de retards dans les tournées dus à d'autres acteurs intervenant au domicile du bénéficiaire. Vous devez respecter le planning proposé ainsi que l'intervenant; aucune modification ne doit être effectuée sans l'accord de l'agence.

Comment faciliter votre relation avec l'agence ?

Un outil de coordination : Un cahier de liaison est mis à disposition à votre domicile. Il s'agit d'un outil de coordination entre vous, les différents intervenants à votre domicile (personnel France Présence, services infirmiers, kinés...) et votre proche aidant. Il sera restitué à France Présence une fois les prestations réalisées.

La télégestion : Nous utilisons un système de télégestion qui permet de comptabiliser les heures réalisées par votre intervenant. Pour cela nous vous remettons un QR code que l'intervenant scanne avec son téléphone portable professionnel au début et à la fin de chaque prestation. Les durées d'intervention sont ainsi comptabilisées et nous servent de base pour le calcul de votre facture.



Qu'est-ce qu'un QR-code :

C'est un type de code-barres en deux dimensions qui permet de transmettre des données lorsqu'il est scanné par un téléphone portable.

Cette technique permet à l'intervenant d'être réactif dès son arrivée à votre domicile puisque la procédure ne prend que quelques secondes. Ce système assure par ailleurs la traçabilité des entrées et sorties de nos intervenants à votre domicile pour un maximum de sécurité.



Sinistre : Si l'intervenant casse ou détériore un objet dans le cadre de son activité, l'assurance de France Présence prend en charge le remplacement de l'objet après évaluation par l'agence. Une franchise sera appliquée selon les grilles tarifaires en vigueur. Vous devrez déclarer le sinistre le plus rapidement possible, fournir une facture acquittée de l'objet cassé ainsi que votre relevé d'identité bancaire.

Facturation : Les factures des prestations vous sont adressées chaque mois et doivent être acquittées mensuellement. Les retards font l'objet de relance pour paiement immédiat.

Comment faire les courses ?

Si vous êtes dans l'incapacité d'accompagner l'intervenant pour effectuer les courses, vous devez lui remettre la liste des courses et des espèces prévues à cet effet. L'intervenant est tenu de rapporter la facture et la monnaie qu'il vérifie avec vous.

Si l'intervenant est amené à utiliser son véhicule personnel pour effectuer les courses, les frais de déplacement sont à votre charge selon le barème en vigueur (selon grille tarifaire).

Que dois-je faire si j'ai un animal ?

En cas de présence d'animaux domestiques, vous devez veiller à ce qu'il n'y ait aucun risque pour l'intervenant. Vous devez prendre vos dispositions pour que la prestation s'effectue dans de bonnes conditions. Si vous avez des animaux agressifs ou dangereux, prenez les mesures adéquates pour qu'ils ne puissent pas entraîner d'accidents.

La gestion des clefs

Si un double des clefs est nécessaire pour effectuer la prestation (exemple : 2 intervenants différents par semaine, impossibilité de se déplacer, réalisation de la prestation si vous n'êtes pas à votre



domicile...), vous devrez nous fournir le double des clefs. Chaque porte-clefs aura un numéro (1 ou 2) pour pouvoir les distinguer dans la « Fiche de suivi des clefs ».



QUE FAIRE SI... ?

DEROULEMENT DE VOTRE INTERVENTION ET GESTION DES CLEFS			
CAS 1 VOUS N'ÊTES PAS À VOTRE DOMICILE	CAS 2 VOUS DEVEZ VOUS ABSENTER PENDANT L'INTERVENTION	CAS 3 VOUS ÊTES PRÉSENT À VOTRE DOMICILE	CAS 4 VOUS ÊTES PRÉSENT À VOTRE DOMICILE MAIS VOUS NE POUVEZ PAS VOUS DÉPLACER
Assurez-vous que le double de vos clefs a bien été remis au préalable à votre agence France Présence.	Merci de vous assurer que l'intervenant aura accès au domicile et au double des clefs remis au préalable à votre agence France Présence. Assurez-vous également que l'intervenant pourra fermer votre domicile en votre absence. La prestation se déroulera comme convenu.	Si vous êtes en mesure de vous déplacer pour ouvrir la porte, l'intervenant viendra sonner et attendra que vous lui ouvriez. Si vous n'êtes pas en mesure de lui ouvrir, l'intervenant essaiera de vous joindre par téléphone pour savoir si vous êtes bien présent à votre domicile et si tout va bien.	Si vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer pour ouvrir la porte, assurez-vous que l'agence France Présence ait le double de vos clefs.

Vous êtes confronté(e) à une urgence

Vous allez être hospitalisé(e) en urgence : il convient de prévenir l'agence au plus tôt. Votre proche aidant pourra s'en charger à votre place. Vous ou votre proche aidant contactez l'agence qui organisera votre retour à domicile en collaboration avec le personnel hospitalier. Lors de votre retour à votre domicile après une hospitalisation, il y a lieu d'avertir France Présence le plus rapidement possible pour la reprise des interventions.

l'organisme finançant la prise en charge. Si France Présence n'est pas informé de votre absence alors qu'un intervenant se présente, après avoir tenté de joindre votre famille ou les autres personnes identifiées en tant que personnes à prévenir et cela sans succès, les services d'urgence (police/gendarmerie) sont appelés. Les frais matériels de cette intervention sont à votre charge.

Vous devez vous absenter alors qu'une prestation est programmée

La première chose à faire est de prévenir l'agence au moins 15 jours à l'avance pour qu'elle puisse au mieux adapter la prestation. Avec elle vous pourrez décider soit d'annuler complètement des prestations, soit de les déplacer ou encore de permettre une intervention en votre absence pour l'entretien du domicile. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées. Il est toutefois préférable de nous avertir le plus tôt possible afin d'organiser au mieux les plannings de nos intervenants. Dans le cas d'absences non justifiées ou de refus de recevoir l'intervenant, les heures sont intégralement facturées au tarif en vigueur sans participation de

Votre intervenant est en retard

L'intervenant peut avoir quelques minutes de retard du fait d'un événement particulier (accident, embouteillage...) ou du fait d'un retard sur l'intervention antérieure. Dans tous les cas, passé 15-20 minutes de retard, vous devez prévenir votre agence si celle-ci n'a pas déjà pris contact avec vous.

Votre intervenant est absent

Vous apprenez que l'intervenant ne pourra pas venir comme à son habitude. Si l'agence ne vous a pas encore contacté, téléphonez-lui systématiquement pour l'informer de cette absence. Une fois avertie, l'agence se charge alors d'organiser un remplacement.

LA CONTINUITÉ DE SERVICE

Comment se passent les remplacements ?

France Présence s'engage à assurer une continuité de service pour votre bien-être et votre respect. Ainsi, nous tiendrons compte du degré d'urgence pour le délai de remplacement impromptu de l'intervenant en cas d'absence.

Afin d'assurer dans les meilleures conditions les remplacements prévus (congés divers et absences programmées...), nous demandons à nos intervenants de nous prévenir au minimum un mois à l'avance. Nos intervenants ont pour consigne de nous prévenir immédiatement en cas d'empêchement à remplir leurs fonctions.

En cas d'absence de l'intervenant, l'agence vous prévient et vous propose un remplacement, si possible dans la journée. Ce remplacement ne s'effectue pas obligatoirement aux horaires habituels mais toujours dans le respect de vos besoins. Toutefois, en fonction des conditions climatiques (verglas, neige...) ou de circulation, l'intervention pourra être décalée dans le temps excepté en cas d'urgence, à l'appréciation de l'agence.

LES DROITS ET LES DEVOIRS

QUELS SONT VOS DROITS ?

France Présence vous garantit le respect de votre dignité, de votre intégrité, de votre vie privée, de votre intimité, de votre sécurité et de votre droit à aller et venir librement. Dans le cadre de nos services à domicile, vous avez le libre choix entre des prestations adaptées.

Nous vous garantissons une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant votre développement, votre autonomie et votre insertion, adaptés à votre âge et à vos besoins, en respectant votre consentement éclairé.

La confidentialité des informations : Nous vous informons que chaque intervenant s'engage à ne communiquer aucun renseignement vous concernant. Ce dernier bénéficie uniquement des informations liées à la réalisation des prestations. Vous avez accès à toute information ou document relatif à votre prise en charge.

Vous avez la possibilité (mais pas l'obligation) de désigner une personne de confiance (selon un exemple de formulaire que vous trouverez à la fin de ce livret). Cette personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, mais elle ne peut pas être votre intervenant(e). Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Si vous le souhaitez, votre personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

France Présence adhère à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, dont les termes sont les suivants :

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 le 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

PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

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

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

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

ARTICLE 5

DROIT À LA RENONCIATION

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

ARTICLE 6

DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

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

ARTICLE 7

DROIT À LA PROTECTION

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

ARTICLE 8

DROIT À L'AUTONOMIE

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

des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

ARTICLE 9

PRINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

ARTICLE 10

DROIT À L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUÉS À LA PERSONNE ACCUEILLIE

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

ARTICLE 11

DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

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

ARTICLE 12

RESPECT DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITÉ

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé. Nous vous rappelons que les données vous concernant sont stockées sous informatique. Celles-ci peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans

les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Cependant, il relève de votre droit de refuser le recueil de ces données.

Enfin, la communication des données s'effectue dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne accueillie et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

QUELS SONT VOS DEVOIRS ?

Pour l'entretien du logement, vous devez mettre à la disposition de l'intervenant les produits et le matériel nécessaires à la réalisation de sa prestation :

- ✓ Désinfectant (en conformité avec les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur)
- ✓ Produits pour le sol, dégraissant
- ✓ Produits pour vitres, produits multisurfaces
- ✓ Lessive
- ✓ Serpillères, éponges
- ✓ Balai, balai brosse, seau
- ✓ Chiffons dépoussiérants
- ✓ Gants
- ✓ Aspirateur
- ✓ Escabeau n'excédant pas 3 marches
- ✓ Accès à l'eau chaude

Pour l'accomplissement des actes de la vie courante, vous devez mettre à la disposition de l'intervenant les produits suivants :

- ✓ Gants
- ✓ Nettoyant mains

Le matériel mis à disposition des intervenants doit être en bon état, en particulier le matériel électrique.

Respect du personnel intervenant : Il vous est demandé de respecter les termes du contrat de prestation. Il vous est également demandé d'adopter une attitude respectueuse auprès de l'intervenant. Tout fait de violences verbales ou physiques à son égard pourra faire suite à des poursuites pénales.

Vous ne devez en aucun cas faire preuve de discrimination (quelle qu'elle soit) envers le personnel de l'agence. Une attitude générale de respect est attendue de la part de l'intervenant mais également de votre part.

Ceci a pour objectif de prendre en considération vos droits dont :

- ✔ Votre respect
- ✔ Le respect de vos droits fondamentaux
- ✔ Le respect de vos biens
- ✔ Le respect de votre espace de vie privée, de votre intimité
- ✔ Le respect de votre culture, de votre choix de vie
- ✔ Le respect de la confidentialité des informations reçues

Il est donc essentiel que vous respectiez les mêmes valeurs à l'encontre du personnel mis à votre disposition.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Dispositions générales

ARTICLE 1 OBJET

Le présent règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003. Il a pour objet d'une part de définir les droits de la personne servie, et d'autre part de fixer les modalités d'organisation et de fonctionnement des services.

ARTICLE 2 ELABORATION ET RÉVISION DU RÈGLEMENT

Le règlement de fonctionnement est élaboré sous l'égide de la direction. Il est soumis à délibération du gestionnaire de votre agence après consultation des instances représentatives du personnel s'il y a lieu. Conformément aux dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles, le présent règlement fera l'objet d'une révision tous les cinq ans succédant à la période d'autoévaluation des pratiques. A l'initiative de la direction, une révision du règlement peut intervenir lors d'une modification légale ou réglementaire, lors d'un changement dans l'organisation ou la structure de votre agence sur l'appréciation de la direction en fonction d'un besoin ponctuel. La procédure est identique à celle de l'élaboration.

ARTICLE 3

COMMUNICATION ET DIFFUSION

Le règlement de fonctionnement est inséré dans le livret d'accueil remis au bénéficiaire lors de son inscription. A défaut de remise de ce dernier, la direction prend toute mesure nécessaire afin qu'il lui soit remis ou à son représentant légal. Le règlement est également remis à toutes les personnes qui sont amenées à exercer une activité au sein de la structure. Le règlement est affiché en agence.

La prise en charge

ARTICLE 4 L'ADMISSION

En fonction de la demande exprimée par l'utilisateur, la constitution du dossier administratif pourra comporter notamment les éléments suivants : copie d'une pièce d'identité en cours de validité ; numéro d'immatriculation : caisse de retraite et/ou mutuelle, Caf, Urssaf ; justificatif d'incapacité, de dépendance.

ARTICLE 5

MODALITÉ DE PRISE EN CHARGE

Sur la base du choix et des pratiques validés dans le projet, le bénéficiaire bénéficie d'un suivi individualisé tout au long de sa jouissance de nos services. Cela se traduit par un accompagnement évolutif, adapté à chacune des situations et mis en place avec le bénéficiaire ou son représentant ainsi qu'avec le référent de l'agence. Le bénéficiaire et/ou son représentant seront associés aux actions développées en vue d'améliorer la qualité de nos prestations de service.

ARTICLE 6

DROIT DE L'USAGER

France Présence garantit à tous les bénéficiaires de ses services, les droits et libertés individuelles énoncées par l'article L.311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles et par la charte des droits et libertés. Tout bénéficiaire a droit à la confidentialité des informations le concernant. Les salariés de l'agence sont tenus au secret professionnel. Toutes les données relatives aux bénéficiaires, sauf accords préalables de ses derniers, ne seront pas divulguées, sauf nécessité liée à la santé ou en cas de suspicion de maltraitance.

Article 7

ASSOCIATION DES BÉNÉFICIAIRES/ FAMILLE

Conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles, l'expression des bénéficiaires des services de l'agence ou de leur famille en cas d'incapacité pourra être assurée par un représentant.

7.1. Composition

La liste des personnes compétentes est systématiquement remise aux bénéficiaires lors de la contractualisation.

7.2 Enquête

L'expression des bénéficiaires et éventuellement des familles est assurée par les enquêtes de satisfaction. Afin de mesurer le degré de satisfaction perçu, chaque bénéficiaire sera sollicité au moins une fois par an afin de renseigner un questionnaire de satisfaction portant notamment sur la qualité des relations avec son agence, et la qualité des prestations de l'intervenante à domicile. Les remarques et commentaires éventuels des bénéficiaires et de leur famille.

ARTICLE 8

CONTINUITÉ DE SERVICE

France Présence s'engage pour ses activités d'assistance dans les actes de la vie quotidienne à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence

de ce dernier consécutif notamment aux congés payés ou à la maladie, si besoin en réorientant vers une autre structure agréée. Si les prestations de service de France Présence doivent être interrompues, leur reprise s'effectuera dans les conditions ci-dessous définies et rappelées dans les conditions générales du contrat :

8.1. Interruption pour cas de force majeure
En cas de force majeure, la reprise des prestations s'effectuera sans délai à compter de la cessation de cette dernière. Les prestations non effectuées ne seront pas facturées, ceci dans le cadre des modalités d'intervention fixées dans le contrat.

8.2. Interruption du fait du bénéficiaire pour cas de force majeure

Une modification de la situation du bénéficiaire peut entraîner une suspension de service, cette prestation reprendra dès que la situation du bénéficiaire le permettra. Le bénéficiaire ou son représentant sont amenés à justifier par tout moyen, sans condition de délai, de ces changements de situation. Les prestations habituelles qui n'auront pas pu être délivrées ne seront pas facturées.

8.3. Interruption du fait du bénéficiaire pour des raisons personnelles

8.3.1. Interruption des prestations de services avec préavis

Si le bénéficiaire ou son représentant avait préalablement averti l'agence par écrit de sa volonté d'interrompre la prestation de services, et ce au plus tard 15 jours avant l'interruption, la reprise des prestations de services s'effectuera à la date convenue. Les prestations habituelles qui n'auront pu être délivrées ne feront pas l'objet d'une facturation. Si, à la date prévue de reprise prévue, il s'avère que le bénéficiaire ou son représentant ne souhaite pas la reprise des prestations de service, les dispositions de l'article 16 s'appliqueront.

8.3.2. Interruption des prestations de services sans préavis

Si le bénéficiaire ou son représentant interrompt les prestations de services sans

préavis, la reprise des prestations ne pourra intervenir que lorsque l'agence sera en mesure de prendre en charge à nouveau la prestation de services. Il est rappelé que les périodes de congés ne sont pas considérées comme des interruptions. Prévention de la violence et de la maltraitance

ARTICLE 9

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires à l'encontre de leurs auteurs.

ARTICLE 10

Les personnes dénonçant des faits de violence sur autrui dont elles sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions bénéficient de mesure de protection légale.

ARTICLE 11

En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera son supérieur hiérarchique qui mettra en place le processus définitif.

ARTICLE 12

Le bénéficiaire peut, à tout instant, contacter son agence s'il est victime de violence et/ou de maltraitance. Relations entre les bénéficiaires, France Présence, les intervenants

ARTICLE 13

Le bénéficiaire s'engage à respecter les termes et dispositions de son contrat, notamment de respecter les horaires d'intervention et à ne pas demander à l'intervenant à domicile de déborder sur l'horaire de fin d'intervention.

ARTICLE 14

Sauf urgence, toute modification relative aux prestations de service sera discutée avec l'agence. En aucun cas le bénéficiaire ne pourra modifier de son propre chef les conditions d'exécution des prestations de

service. Il est expressément rappelé que le bénéficiaire n'est pas l'employeur de l'intervenant à domicile.

ARTICLE 15

Le bénéficiaire autorise la mise en place à son domicile des moyens permettant la relève des heures de prestation par télégestion.

ARTICLE 16

En cas d'évènement prévisible de nature à empêcher l'exécution de la prestation de services, le bénéficiaire s'oblige à informer l'agence au plus tard dans les 15 jours précédant la survenance de la cause de l'empêchement. Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due, sauf circonstance exceptionnelle.

Bénéficiaire/intervenant

ARTICLE 17

Les intervenants ne doivent pas participer à des jeux de hasard avec le bénéficiaire.

ARTICLE 18

Ils ne doivent demander ni ne recevoir aucune somme d'argent ou objet de quelque valeur que ce soit du bénéficiaire.

ARTICLE 19

Ils ne peuvent pas utiliser le téléphone du bénéficiaire sauf en cas d'urgence, à la demande expresse de ce dernier ou lors d'une utilisation gratuite.

ARTICLE 20

Le bénéficiaire ou son représentant peut faire appel, si les tentatives de faire valoir ses droits auprès de l'agence sont restées infructueuses, à une personne qualifiée ou à un médiateur de la consommation, dont les modalités et les coordonnées figurent dans le livret d'accueil et le contrat.

Droit d'accès et rectifications aux données informatiques

ARTICLE 21

En vertu de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent.

ARTICLE 22

Pour l'exercer, vous pouvez vous adresser par écrit à votre agence.

Garanties de l'agence

ARTICLE 23

Pour l'ensemble des activités exercées par France Présence, votre gestionnaire d'agence a souscrit les polices d'assurance afin de garantir sa responsabilité civile et professionnelle.

ARTICLE 24

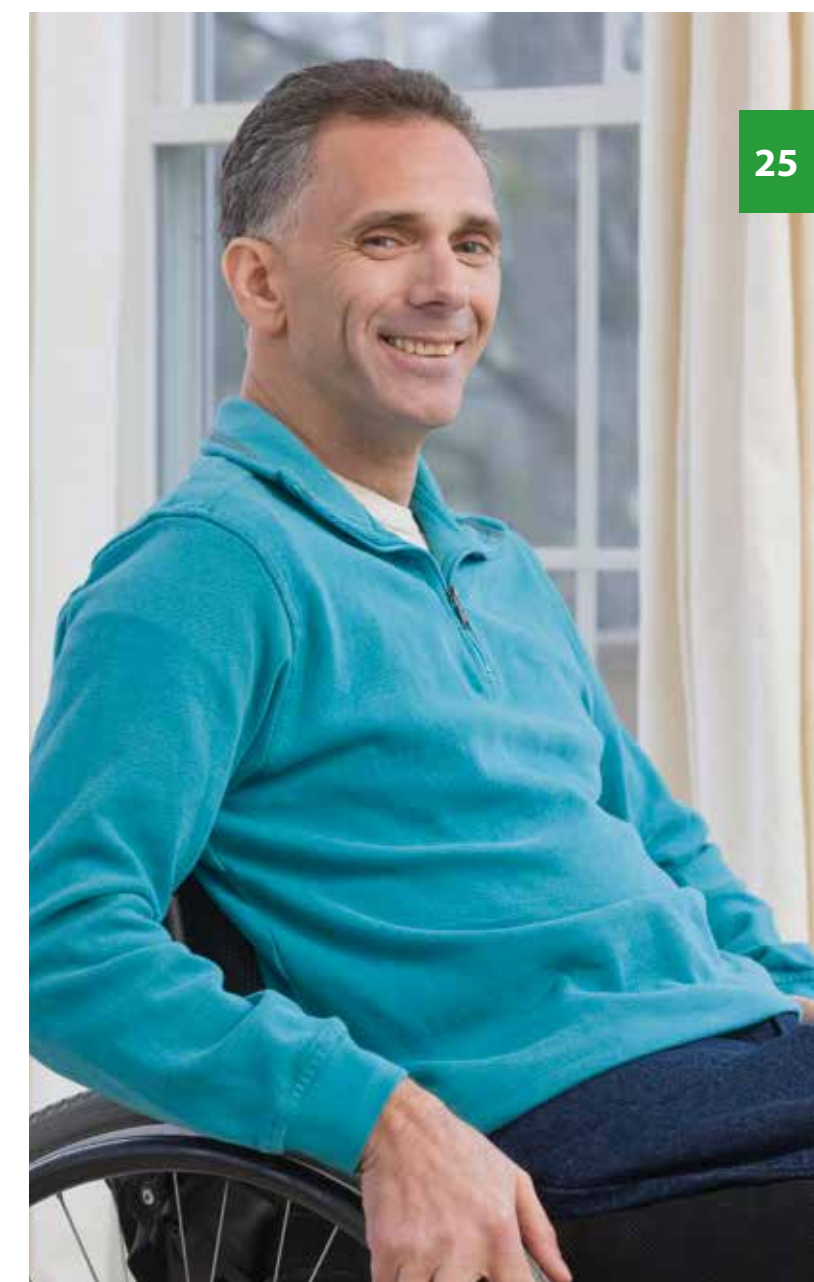
Les dispositions pénales en vigueur peuvent être appliquées à l'encontre de toute personne accueillie, de ses représentants, ou de votre agence en cas de comportement répréhensible, notamment en cas de violence sur autrui.

COMMENT PROCÉDER SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT ?

Votre satisfaction nous tient à coeur afin que nos prestations répondent à vos attentes et besoins selon vos envies, vos habitudes et votre situation. Si toutefois nos services ne vous apportaient pas entière satisfaction (savoir-être ou savoir-faire de l'intervenant, planning d'intervention, relations avec l'agence ou vos données de facturation, etc.) n'hésitez pas à nous appeler. Nous mettrons ainsi tout en oeuvre afin de trouver, ensemble, la solution la plus adaptée et nous vous proposerons un entretien avec un encadrant.

Si vous le souhaitez, vous pouvez à tout moment recourir à une personne de confiance que vous aurez désignée (vous trouverez un formulaire de désignation de la personne de confiance en fin de livret. Votre agence peut également vous en communiquer un sur simple demande).

En cas de litige avec l'agence, il vous est possible de saisir une personne qualifiée dont les coordonnées figurent en annexe de ce livret. Cette personne qualifiée peut nous aider à trouver une issue au différend qui pourrait nous opposer. Vous avez également la possibilité de demander à l'agence de recourir à un médiateur de la consommation dont les coordonnées figurent en annexe de ce livret.



LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

La maltraitance des personnes âgées et en situation de handicap peut prendre différentes formes (maltraitance physique, maltraitance psychologique, maltraitance financière...). Elle n'est pas nécessairement volontaire et peut être liée à une situation d'épuisement, à de la négligence ou à un manque d'information.

Elle peut être le fait de membres de la famille, du voisinage ou de professionnels, se dérouler à domicile ou en établissement.

Des moyens existent pour signaler des actes de maltraitance, que l'on en soit la victime ou le témoin.

Des solutions existent également pour prévenir les situations de maltraitance qui interviennent souvent dans des situations critiques d'épuisement des proches ou des professionnels.

QU'EST-CE QUE LA MALTRAITANCE ?

On distingue plusieurs types de maltraitements :


- ✔ **Les maltraitements psychologiques** : elles se traduisent par une dévalorisation de la personne, des insultes, des menaces, une culpabilisation, des humiliations, du harcèlement...
- ✔ **Les maltraitements physiques** : coups, mais aussi dans le cas de personnes âgées en perte d'autonomie des soins brutaux, des contentions non justifiées
- ✔ **Les maltraitements financiers** : vols, procurations abusives, escroqueries...
- ✔ **Les maltraitements médicaux** : un excès ou une privation de médicaments, une privation de soins, une douleur non prise en charge, des abus de sédatifs
- ✔ **Les maltraitements civiques** : limitation des contacts avec l'extérieur, mise sous tutelle abusive...

VOUS PENSEZ ÊTRE CONCERNÉ(E) PAR UNE SITUATION DE MALTRAITANCE ?

Vous soupçonnez une situation de maltraitance, vous en êtes la victime ou le témoin : il est essentiel de ne pas rester seul(e) face à cette situation.

Il est inscrit dans le Code Pénal que tous les actes de maltraitance prouvés ou présumés doivent faire l'objet d'un signalement au Procureur de la République.

En fonction de l'urgence et de la gravité de la situation, il existe plusieurs solutions pour signaler un fait de maltraitance.

- 
- ✔ Lorsque la maltraitance est le fait d'un salarié de notre agence travaillant à votre domicile : vous devez contacter immédiatement le responsable de l'agence.
 - ✔ Appeler le 39 77, la plate-forme nationale d'écoute contre la maltraitance gérée par ALMA, l'association Allo maltraitance des personnes âgées et ou personnes handicapées qui dispose de centres d'écoute. Une personne écoutera votre présentation de la situation et vous conseillera sur les démarches à entreprendre. Elle transmettra votre dossier à la structure départementale avec laquelle elle a passé une convention pour le traitement de ces situations.
 - ✔ Faire un signalement au Procureur et aux services de Police ou Gendarmerie. En cas d'urgence, la situation de maltraitance (de maltraitance grave ou/et de danger imminent et manifeste) doit être signalée au Procureur et aux services de Police ou Gendarmerie.

BON À SAVOIR

PRÉVENIR LES ACCIDENTS DOMESTIQUES

CERTAINS FACTEURS PEUVENT INFLUENCER LES CHUTES :

L'état de santé de la personne : troubles de l'équilibre, diminution de la mobilité, faiblesse musculaire, pathologies aiguës et chroniques ;

Les comportements : prise médicamenteuse (automédication, utilisation de 4 médicaments ou plus, prise de psychotropes, d'anti-arythmiques notamment), alimentation insuffisante ou inadéquate, consommation d'alcool, prise de risque, peur de tomber ;

L'environnement : au domicile et à l'extérieur.

Les chutes peuvent entraîner diverses complications et notamment des fractures. La fracture du col du fémur est la plus courante et à des répercussions conséquentes sur l'autonomie.

C'est pourquoi il est important de limiter les risques de chute avec la mise en place de mesures simples :

- Eviter les obstacles au sol (être vigilant(e) en se déplaçant à proximité d'un tapis) ;
- Placer des revêtements antidérapants dans la cuisine et la salle de bains où les chutes par glissade sont plus fréquentes ;
- Eclairer correctement le logement ;
- Faire installer (et utiliser) une rampe dans les escaliers (y compris ceux de quelques marches) ;
- Vérifier la qualité ou l'état de vos chaussures, vos lunettes de vue, et des moyens auxiliaires (cane, déambulateur, téléalarmes...);
- Redoubler de prudence lors de l'accomplissement d'activités régulières (monter sur une chaise ou une échelle, monter ou descendre des escaliers, passer la serpillière...).

Nous pouvons, si vous le souhaitez, vous fournir le guide « mon chez moi avance avec moi ». Ce guide a été créé par l'agence nationale de l'habitat en collaboration avec des ergothérapeutes. Mon chez moi avance avec moi vous permet d'améliorer votre domicile pour vous sentir chez vous en toute sécurité.

VOTRE AGENCE



www.france-presence.fr



FRANCE
PRESENCE
ÊTRE À VOS CÔTÉS

AAD FRANCE PRESENCE

S.A.S. au capital de 37 000 euros. RCS Aix-en-Provence 443 867 064. Siège social : Antélios C.75 Rue Marcellin Berthelot. Pôle d'activité d'Aix-en-Provence 13858 Aix-en-Provence Cedex 3.
Centre administratif : 15 rue Edgar Brandt - CS 85533 - 72055 Le Mans. Agrément/Autorisation : SAP 443 867 064