

# LIVRET D'ACCUEIL USAGER



## SOMMAIRE

<b>L'AAFP de Haute Savoie</b> .....	2
Présentation .....	2
Notre métier .....	3
Les limites d'intervention .....	3
Notre organisation .....	4
<b>Nos engagements</b> .....	5
Déontologie .....	5
La Qualité de Service .....	5
<b>Les interventions</b> .....	6
Les remplacements .....	6
Vos absences .....	7
<b>Les conditions financières</b> .....	7
Les différents types d'aide .....	7
Les démarches à effectuer .....	7
<b>Nos tarifs</b> .....	7
Coût des interventions .....	8
Un Devis, un Contrat .....	8
Modalités de facturation et de règlement .....	8
Révision des tarifs .....	8

# AAFP 74

Association  
d'aide à domicile  
de Haute-Savoie

# L'AAFP de Haute Savoie


## Présentation

L'AAFP 74 est une association loi 1901, à but non lucratif. Notre association fait partie d'un réseau national d'aide à domicile (Fédération Nationale des AAFP). Nous sommes affiliés à la Confédération Syndicale des Familles (CSF) qui agit dans le domaine du logement, de l'éducation, des loisirs, de la santé, des personnes retraitées...

Nous possédons un agrément qualité N° SAP 303697494 du 23/01/2012 pour l'ensemble de nos activités.

## Nos coordonnées et plans d'accès

Voici ci-dessous les coordonnées postales pour nous rencontrer au plus près de chez vous, ainsi que les numéros de téléphone où vous pouvez nous joindre et les heures d'ouverture de nos locaux :

 **AAFP de Haute Savoie**  
**Siège**  
5 Rue du Chaudairon  
CS 61036  
74966 MEYTHET CEDEX

Accueil 8h-12h 14h-17h du Lundi au Vendredi  
E-mail : [accueil.meythet@aafp74.org](mailto:accueil.meythet@aafp74.org)  
Tél : **04 50 24 32 00** Fax : 09 72 39 08 24  
Répondeur en dehors des heures d'accueil

 **AAFP de Haute Savoie**  
**Antenne de Thonon Les Bains**  
Galerie « L'Etoile » Entrée F  
5 Avenue de Gaulle  
74200 THONON LES BAINS

Accueil 8h-12h du Lundi au Vendredi

Tél : **04 50 71 27 66** Fax : 09 72 39 08 24  
Répondeur en dehors des heures d'accueil du siège

**Secteur Cluses / Bonneville :**

Accueil physique sur RDV  
Tél : **04 50 24 32 00** Fax : 09 72 39 08 24  
Répondeur en dehors des heures d'accueil du siège

**Secteur Annemasse :**

Accueil physique sur RDV  
Tél : **04 50 71 27 66** Fax : 09 72 39 08 24  
Répondeur en dehors des heures d'accueil du siège

 : Accessible aux personnes à mobilité réduite

## Les zones d'intervention

Nous intervenons en milieu urbain et en périphérie des grandes villes, sur le département de la Haute Savoie (74).

**Pour plus de précisions, contactez nous !** Nous étudierons votre situation, nous vous proposerons alors la solution la plus adaptée à vos besoins, nous vous orienterons vers une autre structure locale le cas échéant.

**Votre Responsable Coordinatrice :**



### Services aux personnes à domicile - NF 311

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056. Elle garantit que le respect de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification  
11 rue Francis de Pressensé  
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France

## Notre métier

### L'Aide à Domicile (Familles, Personnes Agées, Personnes Handicapées)

Cette intervenante est une professionnelle qualifiée. Elle vous permet de rester dans votre cadre habituel de vie, en vous aidant à accomplir - et ce en fonction de vos besoins et de votre autonomie - tout ou partie des actes de la vie quotidienne :

- activités et organisation de la vie quotidienne (travaux ménagers, linge...)
- préparation et aide à la prise des repas,
- accompagnement pour différentes sorties,
- écoute et aide relationnelle,
- aide administrative.

### L'Auxiliaire de Vie Sociale (Familles, Personnes Agées, Personnes Handicapées)

L'auxiliaire de vie est diplômée d'état, titulaire du DEAVS. Elle vous accompagne dans tous les gestes de la vie, du lever au coucher : toilette, repas, courses, entretien du logement, sorties... Elle vous apporte une stimulation sur les plans physique et mental afin d'entretenir votre autonomie.

### La Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale (Familles)

Professionnelle diplômée d'état, la TISF vous aidera à faire face à des événements exceptionnels ou à des difficultés passagères liées à la maladie, le surmenage, la maternité.... Le « faire avec » et la proximité relationnelle sont les principaux atouts de la TISF. Elle vous apporte un soutien éducatif, technique et psychologique dans les actes courants de la vie quotidienne et dans l'éducation des enfants :

- soutien à la fonction parentale,
- accompagnement à la vie sociale,
- activités et organisation de la vie quotidienne (travaux ménagers, linge...)

### Prestations complémentaires - Déplacements

Certaines prises en charge spécifient des objectifs nécessitant des déplacements, dont le coût est alors compris dans le tarif horaire de la prestation. Vous n'aurez aucune charge complémentaire à régler.

Le professionnel peut, dans certaines situations, utiliser son véhicule personnel pour vous accompagner dans vos démarches à l'extérieur de votre domicile non prévues dans la prise en charge (rendez-vous médicaux, courses...). Les frais kilométriques sont alors à votre charge et vous seront facturés mensuellement. Le coût est indiqué sur le tarif annexé au présent livret. Vous êtes couverts par notre assurance dans le cadre de ces déplacements.

Sauf situation particulière (véhicule spécifique pour personne handicapée,...) et avec une décharge de votre part (formulaire disponible sur demande), le professionnel de l'AAFP n'est pas autorisé à conduire votre propre véhicule.

## Les limites d'intervention

Certaines tâches ne sont pas prévues pour être réalisées par les intervenantes, en particulier :

- l'entretien des caves, garages, greniers, le nettoyage des litières, vivarium, etc...
- l'entretien des parties collectives (escaliers, ascenseur...) sauf règlement spécifique de copropriété,
- le déplacement des meubles, des appareils ménagers ou généralement des objets lourds,
- les travaux de bricolage ou de rénovation, les travaux du jardin (pelouse...),
- les travaux en hauteur nécessitant le port de charges ou des mouvements amples,
- les lustrages fréquents des cuivres et étains, de l'argenterie.

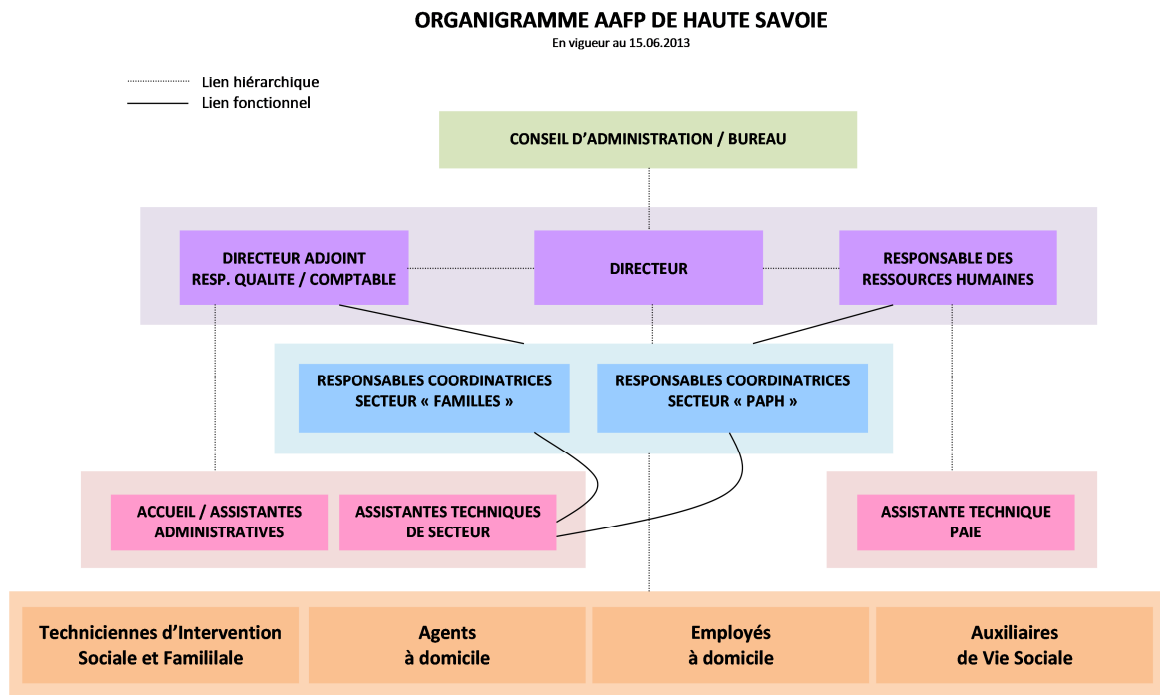
## Les conditions d'intervention

Votre Aide à Domicile ne peut intervenir au profit d'une autre personne que vous.

Pour assurer la sécurité des intervenantes, nous vous remercions de mettre à leur disposition du matériel aux normes et d'éviter de fumer en leur présence. Si vous possédez un chien, il convient de ne pas le laisser seul avec l'intervenante, et de veiller à ce qu'il soit muselé et attaché s'il appartient à la catégorie 1 ou 2 au sens de la Loi du 6 Janvier 1999 relative aux animaux dangereux. Vous êtes responsable de votre animal et des accidents qu'il peut provoquer, que vous soyez ou non assuré.

## Notre organisation

Voici ci-dessous l'organisation simplifiée de notre association, par fonction :



## Les modes d'intervention

	Sécurité décroissante pour l'utilisateur		
	Le service Prestataire	Le service Mandataire	Le Prêt de Personnel
Qui est l'employeur ?	L'association	L'utilisateur	L'utilisateur
Comment est choisi l'intervenant ?	par l'association qui propose le salarié le plus apte à répondre à la situation	par l'utilisateur parmi des candidats sélectionnés par l'association	par l'utilisateur seul
Comment sont choisis les créneaux d'intervention ?	par l'utilisateur négociation en fonction de ses besoins, en relation avec les disponibilités de l'intervenant		
Qui rédige et signe le contrat de travail avec l'intervenant ?	L'association mais l'utilisateur signe un contrat pour l'intervention avec l'association	L'utilisateur mais le contrat est préparé par l'association	L'utilisateur
Qui gère les bulletins de salaire et les congés payés ?	L'association	L'association	L'utilisateur
Qui gère les remplacements lors des congés et en cas de maladie ?	L'association sans surcoût	L'association Indemnités de fin de contrat si CDD	L'utilisateur Indemnités de fin de contrat si CDD
Y a-t-il des surcoûts à la fin des contrats ?	non	oui Indemnité de licenciement	oui Indemnité de licenciement
Peut-on bénéficier de déductions fiscales ?	oui	oui Y compris des frais de gestion	oui
Y a-t-il un référent en cas de litige ?	oui la coordinatrice ou la direction	non mais l'association a un rôle de conseil	non
Quelle convention collective appliquée ?	Conventions collectives de la Branche de l'Aide à Domicile	Convention collective du particulier employeur	Convention collective du particulier employeur

**L'AAFP 74 INTERVIENT UNIQUEMENT EN SERVICE PRESTATAIRE AFIN  
DE VOUS GARANTIR UNE SÉCURITÉ MAXIMALE**

# Nos engagements

## Déontologie

L'Association d'Aide Familiale Populaire de Haute Savoie déclare que l'utilisateur est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principes :

- **Une attitude générale de respect** impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation de service. Elle se décline en prenant en compte le respect de la personne et de ses droits fondamentaux, le respect de ses biens, le respect de son espace de vie privée de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé, le respect de la confidentialité des informations reçues, le libre accès aux informations contenues dans son dossier.
- **La prévention des situations de maltraitance**, pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. L'AAFP 74 réalise un signalement lorsque nécessaire, en suivant la voie hiérarchique commune, auprès des organismes, autorités ou personnes ayant compétence pour recevoir ces informations.
- **La réalisation d'une intervention individualisée**, selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne bénéficiaire.  
  
Pour offrir en permanence un service adapté à la demande de l'utilisateur, l'AAFP 74 s'engage à veiller à une évaluation systématique des besoins tout au long de la prestation, à proposer une offre élaborée avec l'utilisateur et/ou le donneur d'ordre, et à assurer si nécessaire une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels.
- **Une relation triangulaire** qui protège l'utilisateur et l'intervenant. Il s'agit de la relation entre la personne recevant la prestation, accompagnée le cas échéant d'un proche, l'intervenant, et un « référent » représentant l'AAFP 74 (généralement votre Responsable Coordinatrice).

Le caractère triangulaire de cette relation a pour fonction de protéger l'utilisateur par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes, mais aussi de protéger l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance, et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité. Le référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

L'AAFP 74 tient à votre disposition toutes les informations contenues dans votre dossier et vous assure la transparence de son action. Dans tous les cas, l'AAFP 74 s'engage à vous proposer un service se limitant aux besoins au moment de l'évaluation.

Si vous êtes victimes d'actes de maltraitance, ou si vous vous trouvez face à des situations de maltraitance, vous pouvez vous faire conseiller en contactant les numéros nationaux suivants :

- **119** Enfance en Danger (gratuit)
- **3919** Violences faites aux Femmes (coût appel local)
- **3977** Maltraitance Personnes Agées ou Handicapées (coût appel local)

## La Qualité de Service

Nous nous engageons également dans une démarche d'amélioration continue de notre qualité de service. Ainsi, nous vous proposons une évaluation personnalisée de vos besoins et la construction d'une offre de prestation adaptée, nous mettons en place un système de traitement des réclamations, vous donnant la garantie de la prise en compte de votre demande ainsi qu'une réponse concrète dans les plus brefs délais.

Par ailleurs, nous tenons tout particulièrement à recueillir votre opinion sur les différentes étapes de la prestation fournie, à travers des enquêtes de satisfaction « à chaud » remises lors de la première évaluation à votre domicile, et des enquêtes annuelles, que vous recevrez par courrier en début d'année. Les résultats de ces enquêtes et des réclamations enregistrées constituent la base de notre politique qualité, et participent à la détermination des investissements et orientations stratégiques de l'association.

Notre engagement Qualité est traduit sur notre lettre d'engagement annexée au présent livret.

Depuis novembre 2011, l'AAFP74 a obtenu la certification qualité NF Service « Services aux personnes à domicile », vous donnant des garanties renforcées d'organisation et de fonctionnement, pour une prestation de qualité.

## Les interventions

L'intervenante se présente à votre domicile aux horaires et jours déterminés en fonction de vos besoins avec la Responsable Coordinatrice. En cas de retard exceptionnel, vous êtes avertis par téléphone.

Elle réalise la prestation conformément à l'offre de service que vous avez signée, et selon vos besoins du moment. Nous lui fournissons les équipements nécessaires (gants, masques), vous devez fournir le matériel requis pour la bonne réalisation de l'intervention (produits d'entretien, fer à repasser, jeux pour les enfants etc.).

Ponctuellement, l'intervenante peut être accompagnée d'un stagiaire en formation. Dans ce cas, vous serez avertis au préalable. Le travail réalisé par le stagiaire n'engendre évidemment aucun surcoût.

Les interventions sont validées par un appel de l'intervenante depuis votre téléphone (fixe ou mobile) en début et fin d'intervention. Cette démarche est **totale**ment gratuite pour vous. Un relevé des interventions réalisées peut vous être fourni sur simple demande à l'accueil.

Si votre situation le nécessite et que vous en exprimez le souhait, vous pouvez nous confier la clé et/ou le badge d'accès à votre domicile. Dans ce cas, vous signerez une autorisation de détention de clé(s) et une attestation lors de leur restitution.

## Les remplacements

La Responsable Coordinatrice est chargée de réaliser le planning prévisionnel selon les jours et heures correspondant à vos besoins, elle vous communique ce planning prévisionnel régulièrement. Dans la mesure du possible, nous vous enverrons systématiquement la même aide à domicile. En cas d'absences prévues (congés, réunions de travail, formations), nous vous demanderons alors si vous souhaitez une remplaçante. Cette continuité de service s'effectue dans le respect des règles de déontologie énoncées dans ce Livret. Les informations de votre dossier sont communiquées à l'intervenante remplaçante.

De la même manière, en cas d'absence non prévue de votre intervenante habituelle (maladie, etc.) nous nous engageons à vous prévenir le plus rapidement possible par téléphone, nous vous proposerons alors un remplacement dans la mesure du possible selon les disponibilités du service.

## Le suivi périodique

Votre situation est évaluée périodiquement, afin de vous proposer les prestations correspondant le mieux à vos besoins. Cette évaluation est faite par la Responsable Coordinatrice avant la première intervention, en général à votre domicile sinon par téléphone, puis tout au long du déroulement de la prestation, via les informations transmises par les intervenantes. Ces informations restent confidentielles, et sont enregistrées par la Responsable Coordinatrice dans votre dossier.

Si la prestation fournie ne vous semble plus adaptée à vos besoins, vous pouvez à tout moment contacter votre Responsable Coordinatrice afin de réévaluer votre situation et modifier si nécessaire l'offre de service.

Les informations concernant le suivi de votre situation, vos besoins, les informations ou événements influant sur la réalisation de notre prestation sont enregistrées dans notre base de données, dans un but exclusivement privé, pour une utilisation interne uniquement. Conformément aux recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), vous bénéficiez d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification sur les données vous concernant sur simple demande auprès de l'association.

## Les modalités de coordination entre les différents intervenants

En cas d'interventions régulières nécessitant la coordination entre les différents intervenants, un classeur de liaison reprenant les informations utiles à la bonne réalisation des prestations est mis en place à votre domicile. Complété par les différents intervenants (professionnels et proches), il permet une bonne coordination entre tous.

Les intervenants sont régulièrement réunis avec leur Responsable Coordinatrice afin d'échanger sur les différentes situations et les bonnes pratiques professionnelles.

## Les litiges

Dans le cas de litige avec l'intervenante, vous pouvez contacter votre Responsable Coordinatrice pour lui faire part de vos doutes, vos réclamations, votre mécontentement.

La Responsable Coordinatrice tient le rôle de référente dans les conflits pouvant apparaître entre vous et l'aide à domicile. En cas d'insatisfaction de votre part sur notre fonctionnement, vous pouvez l'exprimer auprès des Secrétaires d'Accueil, laisser un message sur notre répondeur, ou nous envoyer un courrier, ou un email : [qualite@aafp74.org](mailto:qualite@aafp74.org). Nous

enregistrerons alors votre réclamation et nous vous garantissons une réponse sous 7 jours par téléphone ou sous 15 jours par courrier.

Vous trouverez également, annexée au présent livret, la liste de personnes qualifiées prévue à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, afin de faire valoir vos droits.

## Vos absences

En cas d'absence exceptionnelle de votre part, vous devez nous avertir **au moins 48 heures ouvrées** (hors week-end et jours fériés) à l'**avance**, en contactant l'accueil ou en nous laissant un message téléphonique, sinon l'intervention prévue vous sera facturée, sauf en cas d'hospitalisation.

## Les conditions financières

Votre participation aux coûts de l'intervention dépend de votre situation et de vos ressources.

## Les différents types d'aide

Les prestations APA et Protection de l'Enfance du Conseil Départemental sont soumises au régime d'autorisation délivrée par le Président du Conseil Général.

Un agrément « qualité » préfectoral officialise notre partenariat avec les autres institutions : Caisse d'Allocations Familiales, Caisses de Retraite, autres services du Conseil Départemental, etc...

Selon votre situation, vous pouvez obtenir un financement des interventions d'aide à domicile, variable en fonction de vos ressources. Ces financements peuvent être obtenus auprès du Conseil Départemental 74, de la CAF, de la MSA, des Caisses de Retraite, .... Certaines mutuelles (ADREA, Mutuelle de France, Existence,...) ou sociétés d'assistance peuvent apporter un complément de participation financière, selon le contrat que vous avez souscrit. Nous tenons à votre disposition la liste des organismes avec lesquels notre structure est conventionnée.

## Les différentes prescriptions : Comment bénéficier d'une aide à domicile ?

Selon votre situation, vous pouvez prétendre à différents financements : *(liste non exhaustive)*

- **Vous êtes retraité et autonome** : votre Caisse de Retraite peut vous financer. La Responsable Coordinatrice peut se charger de la demande administrative auprès de votre Caisse de Retraite ainsi que des renseignements auprès de votre mutuelle.
- **Vous êtes retraité en perte d'autonomie** : vous devez faire une demande d'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) auprès des Services Sociaux du Conseil Départemental 74.
- **Vous êtes non retraité et handicapé** : vous pouvez bénéficier de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) auprès de votre CAF, et de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) auprès des Services Sociaux du Conseil Départemental 74 (MDPH Maison Départementale des Personnes Handicapées).
- **Vous êtes parent avec un ou plusieurs enfants à charge** : votre CAF peut participer financièrement aux interventions si vous entrez dans les critères de situation.
- **Vous avez une difficulté temporaire** comme une sortie d'hospitalisation, un accident par exemple, votre mutuelle ou votre société d'assistance peut vous aider et participer pour tout ou partie du prix des interventions, sur une durée déterminée. Pour savoir si cela est le cas, vous devez étudier votre contrat d'assurance/de mutuelle et les contacter directement.

Quelle que soit votre situation, nous vous invitons à nous contacter pour que nous estimions quel sera le financement le plus adapté, et vous indiquer les démarches administratives à effectuer.

Nous pouvons vous accompagner dans ces démarches administratives et vous aider à constituer les dossiers de demande de prise en charge auprès des organismes financeurs.

Par ailleurs, l'AAFP 74 étant une association agréée par l'Etat pour ses activités d'aide à domicile, vous pouvez bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôts allant jusqu'à 50% des sommes versées au titre de l'aide, selon les conditions en vigueur. Pour plus d'information, consultez l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts ou contactez votre Centre Des Impôts.



## Nos tarifs

### Coût des interventions

Les coûts horaires de nos interventions sont indiqués sur la grille des tarifs jointe à ce Livret d'Accueil.

### Un devis et une relation contractuelle

Avant toute intervention, nous vous proposons un devis gratuit, réalisé sur la base de l'évaluation personnalisée de vos besoins et de vos ressources déclarées. Ce devis est établi à titre informatif, sous réserve de confirmation de vos ressources.

Si vous acceptez notre proposition de service d'aide à domicile, il vous suffit de signer ce devis qui vaudra alors contrat de prestation. Ce contrat formalise le lien entre vous et l'association, vous donnant des garanties sur les tarifs et les tâches réalisées.

Il est établi avec les barèmes des organismes financeurs. Les tarifs communiqués sur le contrat peuvent être révisés périodiquement, selon les modalités expliquées dans les **Conditions Générales de Vente**. Par ailleurs, les tarifs indiqués sur le contrat peuvent ne pas tenir compte de participations complémentaires éventuelles, par exemple de votre mutuelle, votre assurance, au moment de sa rédaction.

Si votre situation et vos besoins évoluent, il est bien entendu possible de modifier le contrat et d'établir un avenant. De la même façon, les conditions de suspension et de résiliation sont indiquées dans les Conditions Générales de Vente qui vous ont été communiquées lors de la rédaction du contrat.

### Modalités de facturation et de règlement

Les factures sont mensuelles, elles sont établies d'après les relevés de télégestion (ou le cas échéant d'après les fiches de travail que vous signez en fin d'intervention avec l'intervenante). Les factures vous sont transmises par courrier vers le 15 du mois suivant (par exemple : facture des interventions de Janvier envoyée vers le 15 Février).

Ces factures correspondent au montant de votre participation horaire (tarif au taux plein moins participation éventuelle d'un organisme financeur) multiplié par le nombre d'heures réalisées dans le mois.

Tant que nous n'avons pas eu notification de la prise en charge par votre organisme financeur (Conseil Départemental 74, Caisse de Retraite, Mutuelles...), **le prix à payer est le prix à taux plein**.

Les modes de règlements peuvent être le mandat (prélèvement bancaire), le règlement par chèque ou en espèce, nous acceptons également les Chèques Emploi Service (CESU).

Vous pouvez régler vos factures directement à l'intervenante, contre remise d'un reçu.

### Conditions de révision des tarifs

Les tarifs de nos interventions sont révisés annuellement. Cette révision prend en compte l'augmentation du coût de la vie (inflation) ainsi que les coûts de fonctionnement de notre structure. **Nous sommes une association loi 1901, à but non lucratif.**

Si vous bénéficiez d'une prise en charge financière par un organisme, une société (mutuelle, assistance...), votre participation horaire est également susceptible de varier selon les critères suivants :

- Les variations de vos revenus
- Le nombre de parts de votre foyer fiscal
- Les barèmes des organismes financeurs
- Le type de prestation à réaliser

Nous vous invitons donc à rester vigilant sur les variations de vos revenus, ou de votre Quotient Familial, afin d'anticiper un changement dans la participation financière des organismes.

**RETROUVEZ NOUS SUR INTERNET :**  
**[www.aafp74.org](http://www.aafp74.org)**