



AIDE ET PARTAGE

DES MAINS POUR AIDER, UN CŒUR POUR AIMER



LIVRET D'ACCUEIL

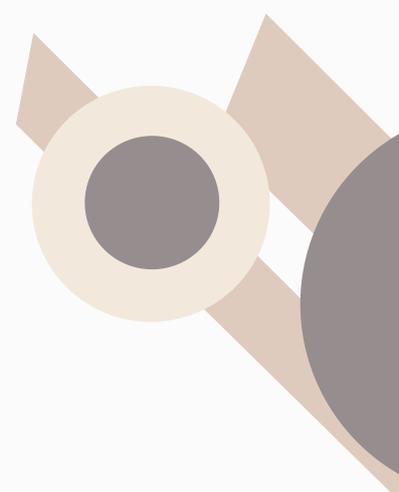
SALARIÉ OU TRAVAILLEUR

TABLE DES MATIÈRES

Message de Bienvenu	01
Notre Histoire	02
Nos Valeurs	03
Secteur Géographique	04
Notre ÉQUIPE	05
Organisation	06
Vos conditions de Travail	07
La Convention Collective	08
Pour aller plus Loin	09
Le règlement de Fonctionnement	10



BIENVENUE



MESSAGE

✨ Bienvenue chez Aide et Partage ✨

Nous sommes heureux de vous accueillir au sein de notre équipe dédiée à l'aide à domicile. En rejoignant Aide et Partage, vous intégrez une structure engagée, humaine et solidaire, où chaque membre joue un rôle essentiel dans l'accompagnement et le bien-être des personnes que nous aidons au quotidien.

Notre mission est simple mais fondamentale : apporter une aide bienveillante, respectueuse et adaptée à chaque personne accompagnée, dans le respect de ses besoins, de son autonomie et de sa dignité.

Ce livret a été conçu pour vous guider dans vos premiers pas parmi nous. Vous y trouverez des informations pratiques sur notre organisation, nos valeurs, vos missions, ainsi que les règles de fonctionnement au sein de notre structure.

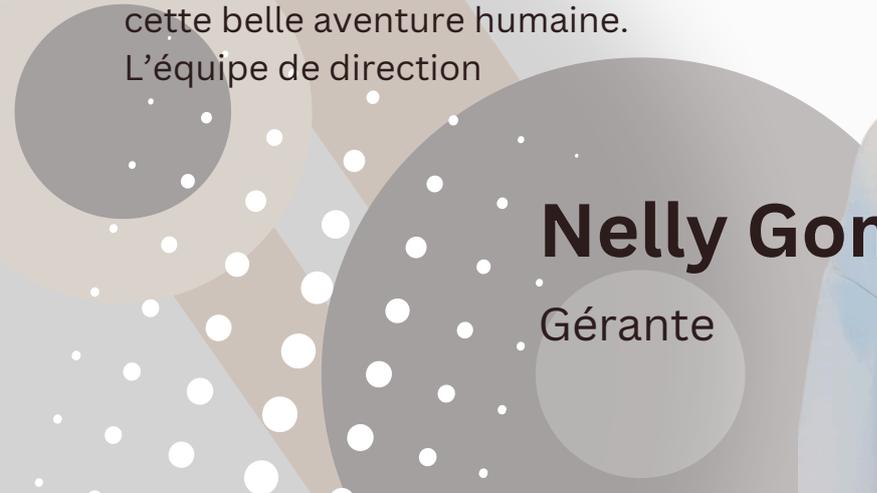
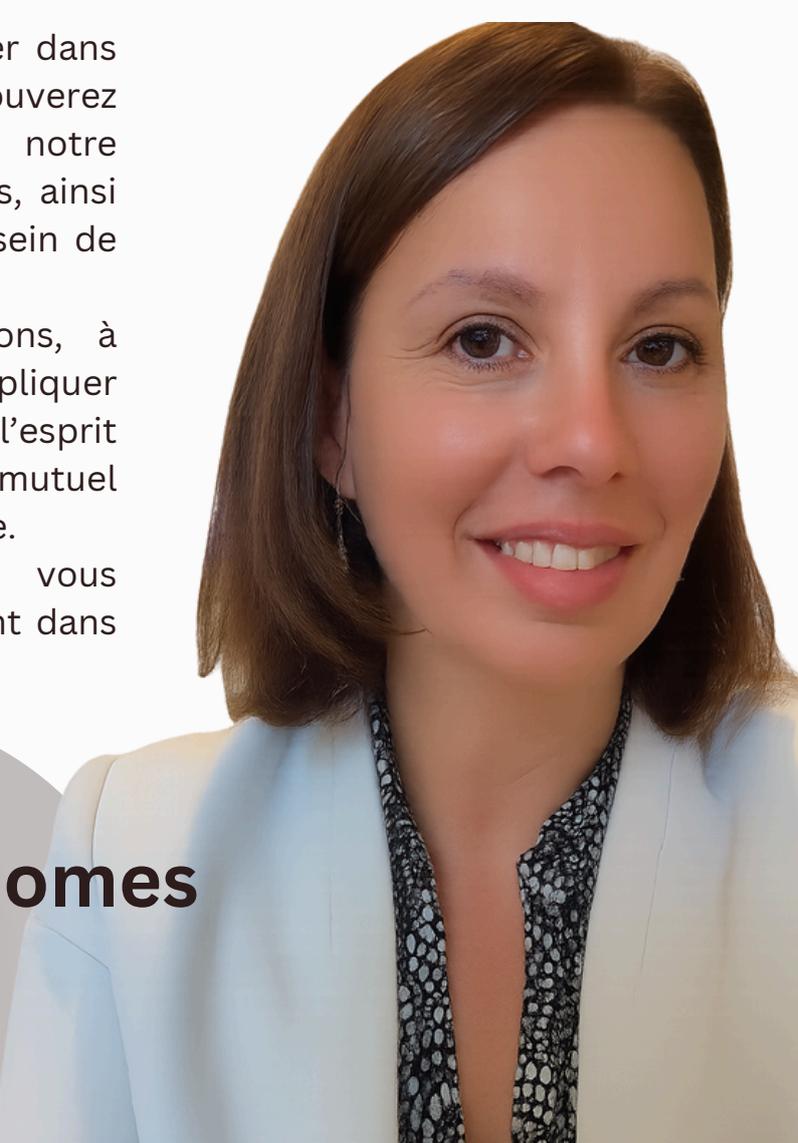
N'hésitez pas à poser des questions, à partager vos idées, et à vous impliquer pleinement. Chez Aide et Partage, l'esprit d'équipe, la confiance et le respect mutuel sont les clés de notre réussite commune.

Encore une fois, bienvenue. Nous vous souhaitons beaucoup d'épanouissement dans cette belle aventure humaine.

L'équipe de direction

Nelly Gomes

Gérante



AIDE ET PARTAGE

SON HISTOIRE

Notre société d'aide à domicile a été créée avec une volonté claire : accompagner, soutenir et améliorer le quotidien des personnes à domicile, qu'il s'agisse de prestations de confort ou de services liés à la dépendance. Fondée par Mme Gomes Nelly, la structure a officiellement obtenu son agrément du Conseil départemental le 4 septembre 2024, marquant le début d'une aventure humaine et professionnelle au service des particuliers.

Notre agrément couvre deux volets essentiels :

- Le régime prestataire, pour les prestations de confort (entretien du logement, accompagnement, courses, etc.)
- Le régime mandataire, pour les prestations liées à la dépendance (aide à la toilette, assistance dans les actes essentiels de la vie, etc.)

Soucieuse de rendre ses services accessibles à tous, notre structure a obtenu l'habilitation à l'avance immédiate de crédit d'impôt dès janvier 2025, permettant aux bénéficiaires de profiter immédiatement de l'avantage fiscal prévu.

Nous avons également signé une convention avec la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) en février 2025, consolidant notre engagement social et facilitant l'accès à nos services pour les familles et les personnes en situation de précarité. Aujourd'hui, nous mettons tout en œuvre pour offrir des interventions de qualité, personnalisées, et respectueuses des besoins et du rythme de chacun. Notre engagement : le bien-être à domicile, dans la dignité et la bienveillance.



NOS VALEURS ET PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES



Au cœur de notre engagement, une conviction essentielle : chacun doit pouvoir vivre dignement chez soi.

Nous croyons en une société où l'autonomie et le respect des choix de vie sont des droits fondamentaux. Nous soutenons chaque personne dans son parcours, quels que soient son âge, sa situation ou ses besoins, en lui offrant un accompagnement individualisé, fondé sur l'écoute, la bienveillance et l'adaptation constante à ses attentes.

Notre mission s'appuie sur des valeurs fortes :

- Le respect de la dignité humaine : chaque personne a droit à une vie décente, à son rythme, dans le cadre qui lui est propre.
- La discrétion : notre présence est toujours mesurée, respectueuse de l'espace privé et de la vie personnelle.
- Le respect de l'intimité : intervenir chez soi exige une attention constante à ne jamais franchir les limites du domicile et de la vie privée.
- L'égalité de traitement : nous veillons à offrir les mêmes attentions et la même qualité d'accompagnement à chacun, sans discrimination.
- La confidentialité : toutes les informations concernant les personnes accompagnées sont traitées avec la plus grande réserve et dans le strict respect du secret professionnel.
- La loyauté et l'honnêteté : nos relations avec les bénéficiaires, leurs proches et nos partenaires reposent sur la transparence, l'intégrité et la confiance mutuelle.

Nous agissons dans le cadre d'une déontologie rigoureuse, qui guide chaque membre de notre équipe dans ses pratiques quotidiennes, pour garantir une prise en charge humaine, éthique et respectueuse des droits fondamentaux.

Parce que vivre chez soi, c'est plus qu'habiter un lieu : c'est préserver sa liberté, son intimité, sa dignité. Et c'est ce que nous défendons, chaque jour, aux côtés de celles et ceux que nous accompagnons.

SECTEUR

GÉOGRAPHIQUE

Notre entreprise intervient dans un rayon environ de 50 km autour de Provins, au cœur de la Seine-et-Marne. Ce territoire mêle zones rurales et petites villes en développement. La population y est majoritairement rurale, attachée à la proximité, à la qualité de vie et aux services de terrain. On y trouve également des pôles urbains comme Nangis, Coulommiers ou Montereau, marqués par une croissance démographique et une dynamique résidentielle liée à la proximité de Paris. Cette diversité nous pousse à adapter nos services selon les besoins locaux, avec une approche humaine, réactive et de proximité.

NOTRE

ÉQUIPE

Chez nous, l'humain est au cœur de tout. Notre équipe se compose de deux pôles complémentaires qui travaillent main dans la main pour vous accompagner au mieux. D'un côté, notre équipe administrative, riche d'une belle expérience, veille à tout organiser avec sérieux, réactivité et bienveillance. Leur priorité : que tout se passe bien pour vous, simplement et sereinement. De l'autre, nos intervenants à domicile, des professionnels qualifiés et investis, mettent chaque jour leur savoir-faire au service de votre bien-être. Compétents, attentifs et toujours à l'écoute, ils savent s'adapter à chaque situation avec sérieux et respect. Chez nous, chacun participe pleinement à une relation de confiance, dans un esprit chaleureux et humain.

Dans notre structure d'aide à domicile, chaque intervenant joue un rôle essentiel pour accompagner nos bénéficiaires avec bienveillance, respect et professionnalisme.

Homme toutes mains

C'est un appui précieux pour tous les petits travaux du quotidien qui permettent de maintenir un cadre de vie agréable et sécurisé. Il intervient pour des tâches variées telles que le bricolage, l'entretien du jardin, la peinture, ou encore les petites réparations dans la maison. Grâce à sa polyvalence et sa disponibilité, il soulage les bénéficiaires de contraintes souvent difficiles à gérer seuls.

Aide à domicile

L'aide à domicile est une présence essentielle au quotidien, aussi bien pour les personnes âgées ou en situation de fragilité que pour les actifs ayant besoin de soutien dans l'organisation de leur cadre de vie. Elle intervient à domicile pour faciliter la vie de chacun, en assurant l'entretien du logement, la préparation des repas, les courses ou encore l'aide au linge. Son rôle va bien au-delà des tâches ménagères : elle apporte du réconfort, de l'écoute et une véritable relation humaine. Que ce soit pour alléger le quotidien d'un parent actif débordé ou pour maintenir l'autonomie d'une personne âgée, l'aide à domicile est un appui discret, fiable et bienveillant.

Auxiliaire de vie

L'auxiliaire de vie est un véritable pilier pour les personnes en perte d'autonomie. Elle les accompagne dans les gestes essentiels du quotidien : aide à la toilette, à l'habillage, aux déplacements, mais aussi dans les repas ou les sorties. Elle favorise le maintien de l'autonomie tout en apportant confort, sécurité et écoute. C'est un métier profondément humain, qui repose sur la confiance, l'empathie et le respect de la personne aidée. Chaque jour, elle contribue à préserver la dignité et le bien-être de ceux qu'elle accompagne.

Aide Soignante

L'aide-soignante est au cœur de l'accompagnement médical et humain. Que ce soit à domicile, en maison de retraite ou à l'hôpital, elle veille chaque jour au confort, à l'hygiène et au bien-être des personnes malades, âgées ou en situation de dépendance. Elle aide à la toilette, à l'alimentation, à l'installation, tout en participant à la surveillance de l'état de santé. Mais son rôle ne s'arrête pas là : riche de son expérience, elle est aussi souvent amenée à accompagner, encadrer ou former de nouveaux collègues, des stagiaires ou des intervenants moins expérimentés. À travers ses gestes techniques et sa qualité d'écoute, elle transmet des savoir-faire et des valeurs essentielles du soin. C'est un métier exigeant, mais profondément humain, où chaque geste a du sens.

NOTRE ORGANISATION SECTORISÉ



Dans un souci constant d'amélioration de nos services et de qualité de vie au travail, nous avons mis en place une organisation sectorisée au sein de notre service d'aide à domicile.

Désormais, chaque équipe intervient sur un secteur géographique défini, sous la coordination d'un référent de secteur. Cette organisation a été pensée pour répondre à plusieurs objectifs concrets :

1 POUR LES INTERVENANTS

- Réduction des temps de déplacement : en intervenant dans une zone restreinte, vous passez moins de temps sur la route et plus de temps sur vos missions essentielles.
- Meilleure gestion des plannings : les tournées sont optimisées, avec des interventions mieux enchaînées et moins de contraintes logistiques.
- Renforcement de l'esprit d'équipe : en travaillant régulièrement avec les mêmes collègues dans un secteur commun, la communication est facilitée et la solidarité renforcée.
- Plus grande stabilité dans vos interventions : vous suivez des bénéficiaires réguliers, ce qui favorise la relation de confiance et la qualité du service rendu.

2 POUR LES BÉNÉFICIAIRES

- Continuité et régularité des intervenants, gages de sécurité et de sérénité.
- Meilleure connaissance de leurs besoins spécifiques par une équipe de proximité.
- Réactivité accrue en cas de besoin ou de changement de situation.

Nous comptons sur vous pour faire vivre cette organisation au quotidien, en collaborant avec votre équipe, en partageant vos retours, et en participant aux temps d'échange sectoriels.

Merci pour votre professionnalisme et votre engagement auprès des personnes que nous accompagnons.

VOS CONDITIONS DE TRAVAIL

Le salarié du particulier employeur est une personne employée directement par un particulier, généralement pour des tâches à domicile telles que le ménage, la garde d'enfants, l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes, le jardinage, ou encore le soutien scolaire. Ce cadre d'emploi est spécifique et encadré en France par la convention collective nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile.



Le travailleur et l'employeur sont soumis à la convention collective du "Particulier employeur", qui régit les conditions de travail et les relations professionnelles entre les deux parties. Cette convention collective fixe les droits et obligations de chacun, notamment en matière de rémunération, de durée du travail, de congés, ainsi que de protection sociale.

Elle vise à assurer un cadre légal clair et équilibré, garantissant la sécurité et le respect des droits du travailleur tout en encadrant les responsabilités de l'employeur. Ainsi, elle constitue une référence essentielle pour encadrer la relation de travail entre un particulier employeur et son salarié.

LE RESPECT DE LA CONVENTION COLLECTIVE

Aide et Partage joue un rôle essentiel en veillant au respect de la convention collective et en défendant les droits tant des travailleurs que des particuliers. En tant qu'intermédiaire de confiance, l'association facilite le dialogue entre les différentes parties prenantes et accompagne chacun dans la compréhension et l'application de ses droits. Grâce à son engagement, Aide et Partage contribue à garantir des conditions de travail justes et équitables, tout en offrant un appui concret aux personnes confrontées à des situations complexes.

Le contrat de travail

Le contrat de travail est obligatoire, qu'il soit à durée déterminée (CDD) ou indéterminée (CDI). Il doit préciser les éléments essentiels tels que :

- les missions du salarié,
- le lieu et les horaires de travail,
- la rémunération (au minimum le SMIC ou le salaire minimum conventionnel),
- les modalités de congés et de rupture du contrat.

Durée et horaires de travail

La durée de travail ne doit pas dépasser les plafonds légaux ou conventionnels :

- 40 heures hebdomadaires (ou 48 heures avec accord),
- heures supplémentaires majorées selon la réglementation.

Le salarié peut travailler de manière régulière ou ponctuelle, en journée ou en horaires décalés, en fonction des besoins de l'employeur.

Rémunération

Le salarié doit être rémunéré au minimum au taux horaire conventionnel ou au SMIC, avec majorations éventuelles (dimanches, jours fériés, nuits). Les cotisations sociales sont à la charge de l'employeur, qui peut utiliser des dispositifs comme le CESU (Chèque emploi service universel).

Repos et Congés

Le salarié a droit :

- à 2,5 jours ouvrables de congés payés par mois travaillé,
- à un repos quotidien de 11 heures minimum et hebdomadaire de 24 heures consécutives,
- à des congés pour événements familiaux (mariage, naissance, décès...).

Conditions de travail et sécurité

Le particulier employeur, bien qu'il ne soit pas une entreprise, a des obligations légales et morales en matière de santé, de sécurité et de bien-être au travail. Il doit veiller à ce que le domicile dans lequel le salarié intervient soit un lieu de travail sûr, propre et respectueux de la dignité humaine.

Absence de l'employeur

En cas d'absence de l'employeur, le particulier employeur a également des obligations pour le maintien du salaire de son salarié. Même si l'employeur est absent (pour raisons personnelles, maladie, déplacement, etc.), il doit continuer à verser le salaire dû au salarié, conformément au contrat de travail. L'absence de l'employeur ne dispense pas de l'obligation de paiement du salaire, car le contrat de travail reste en vigueur. Le salarié doit donc être rémunéré normalement, sauf cas particuliers prévus par la loi ou la convention collective. Pour plus de détails adaptés à votre situation, je vous invite à consulter la section aide située dans le menu persistant.

Absence du salarié

En cas d'absence du salarié, le particulier employeur a l'obligation d'assurer le maintien du salaire sous certaines conditions prévues par la convention collective. En effet, lorsque l'absence est justifiée, par exemple en cas de maladie, d'accident ou d'autres motifs légitimes, l'employeur doit continuer à verser une partie ou la totalité de la rémunération, conformément aux dispositions légales et conventionnelles. Cette obligation vise à protéger le salarié contre une perte de revenu pendant sa période d'absence, tout en respectant les règles spécifiques liées à la durée de l'absence et aux justificatifs à fournir. Il est donc important pour le particulier employeur de bien connaître ces règles afin de garantir le respect des droits du salarié. Pour plus d'informations précises, vous pouvez consulter la section aide située dans le menu persistant.

NOUS ALLONS PLUS LOIN

Chez Aide et Partage, nous allons bien au-delà du simple respect de la convention collective. Conscients de l'importance du bien-être de nos collaborateurs, nous avons mis en place plusieurs avantages concrets pour améliorer leur qualité de vie au travail. Que ce soit par des conditions de travail adaptées, des majorations pour les dimanches et jours fériés supplémentaires, des indemnités ou encore des dispositifs de soutien individuel, notre engagement vise à valoriser et soutenir chaque membre de notre équipe. Nous croyons fermement que le respect commence par l'écoute et l'action, et c'est pourquoi nous plaçons l'humain au cœur de nos priorités.

Immersion

Une prise de poste ne se fait jamais dans l'isolement. Chaque travailleur est accompagné dès ses premiers pas, pour garantir une intégration progressive et en toute confiance.

Dans le cadre des interventions liées à la dépendance, nous mettons en place des immersions préalables. Celles-ci permettent de faire les présentations avec l'employeur, de découvrir le lieu d'intervention, de mieux comprendre les besoins des bénéficiaires et de se familiariser avec les spécificités de la mission.

Ces temps d'échange et d'observation sont essentiels pour prendre ses marques sereinement, poser ses questions, et s'appropriier les bonnes pratiques du terrain.

Cet accompagnement structuré favorise une intégration en douceur, sécurise la relation avec les usagers et renforce la qualité de l'intervention dès le démarrage.

Formation et accompagnement

Il est important de rappeler que l'obligation de former les salariés incombe à l'employeur. Toutefois, nous l'accompagnons dans cette démarche. A votre demande, nous pouvons mettre en place des formations, selon vos besoins. Cela peut être une remise à niveau sur les bonnes pratiques, l'utilisation de matériel technique, ou encore une formation diplômante. Cette démarche permet au salarié de développer ses compétences tout en contribuant à la performance de l'entreprise.



Le logiciel métier

Il Centralise toutes les informations essentielles : dossiers des bénéficiaires, plannings, interventions passées... Il facilite un accès rapide et précis aux données pour mieux organiser les services.

Il offre également un carnet de liaison dématérialisé, qui facilite le suivi et le partage d'informations entre les aides à domicile, les bénéficiaires, leurs familles, ainsi que l'équipe administrative.

La possibilité de commander des interventions en ligne simplifie la gestion et accélère la prise en charge des demandes.

Enfin, il améliore la communication entre les équipes et intègre un système de télégestion bienveillant, assurant un suivi respectueux et garantissant la qualité et la sécurité du service.



Dimanches et Jours Fériés

Dans une volonté de valoriser l'engagement, le professionnalisme et la disponibilité de nos collaborateurs, nous mettons en place une politique de majoration plus avantageuse que celle prévue par la convention collective.

La rémunération des heures travaillées les dimanches et les jours fériés est majorée à 25 %, au lieu des 10 % prévus par la convention collective.

De plus, les journées du 1er mai et du 25 décembre sont majorées à 100 %.

Par cette initiative, nous valorisons le travail accompli pendant ces périodes particulières et encourageons les bonnes volontés. Cette mesure reflète notre engagement à reconnaître l'implication de chacun et à favoriser un environnement de travail motivant et respectueux.



Absence

Afin d'assurer le bon fonctionnement du service et de respecter les engagements pris auprès des bénéficiaires, il est essentiel d'adopter une attitude responsable en cas d'absence imprévue.

1. Prévenir le plus tôt possible

2. Dès que vous ressentez des signes laissant penser que vous pourriez être absent(e) le lendemain (fatigue importante, symptômes de maladie, problème familial...), merci d'anticiper et de prévenir l'équipe administrative au plus tôt. Cela permet de limiter les impacts sur l'organisation et de commencer à envisager des solutions de remplacement.



Qui prévenir ?

1. C'est l'association Aide et Partage qui informe l'employeur. Il est donc indispensable de prévenir directement l'équipe administrative, par téléphone ou tout autre moyen de contact habituel. Ne prévenez pas seulement vos collègues.

Arrêt maladie : formalités à respecter

1. En cas d'arrêt maladie, vous devez remplir le formulaire d'attestation sur l'honneur de l'Assurance Maladie téléchargeable ici <https://www.cesu.urssaf.fr/info/files/pdf/AttestationHonneurCesu.pdf>
Ce document est nécessaire pour permettre le traitement administratif de votre absence et garantir vos droits.

Litige

En cas de litige, le travailleur et le particulier employeur doivent d'abord tenter de résoudre le conflit à l'amiable, par un dialogue direct. Dans ce cadre, le service mandataire Aide et Partage intervient comme intermédiaire pour faciliter la communication, favoriser le dialogue et aider à trouver des solutions respectueuses de chacun.

Si aucun accord n'est trouvé, les parties peuvent saisir :

1. Le Conseil de Prud'hommes, compétent pour régler les différends liés au contrat de travail.

2. La Médiation, pour une résolution amiable avec l'aide d'un tiers neutre téléchargeable ici:

<https://www.urssaf.fr/files/live/sites/urssaffr/files/outils-documentation/formulaires-modeles/Mediation-Formulaire-saisie.pdf>

3. L'Inspection du travail, pour signaler des manquements ou obtenir des conseils.

Le respect des délais légaux et la conservation des documents sont essentiels tout au long de la procédure.



Acompte

Vous avez la possibilité de demander un acompte sur votre salaire entre le 18 et le 31 de chaque mois.

Le montant de l'acompte est calculé en fonction du temps de travail effectué durant la période, selon le barème suivant :

- 0 à 50 % du temps travaillé : droit à 30 % de votre salaire mensuel.
- 51 à 75 % du temps travaillé : droit à 60 % de votre salaire mensuel.
- Plus de 75 % du temps travaillé : droit à 100 % de votre salaire mensuel.

Merci de bien vouloir faire votre demande auprès du service paie par mail ou courrier.



Congés

Les congés doivent impérativement être demandés auprès d'Aide et Partage. Lors de la réception de la demande, Aide et Partage informe l'employeur tout en ayant déjà anticipé une solution de remplacement afin d'assurer la continuité du service. Cette organisation permet de garantir une gestion fluide des absences, sans perturber le fonctionnement de l'équipe.

Afin de respecter la législation en vigueur, vous devez également respecter un délai de prévenance de 2 mois pour toute demande de congé. Les demandes ne sont étudiées qu'à réception du formulaire officiel de demande de congé. Aucun congé ne pourra être validé si la demande a été faite par message, oralement ou tout autre moyen non formalisé.



Démission

Dès que la décision de démission est prise par le travailleur, il est impératif qu'il en informe immédiatement l'équipe d'Aide et Partage. Cette étape est essentielle afin que nous puissions mettre en place un protocole de transition adapté, visant à faciliter le passage entre l'usager et le nouveau travailleur.

Aide et Partage comprend parfaitement que cette décision peut résulter de choix de carrière différents, d'un épuisement professionnel ou d'autres motifs personnels. Nous tenons à rassurer les travailleurs que cette décision ne sera en aucun cas mal perçue, mais accueillie avec écoute et bienveillance.

Le protocole prévoit un accompagnement progressif, avec une transmission claire des informations et une présence encadrée du nouveau travailleur, pour garantir la continuité et la qualité du service.

Cette démarche est particulièrement importante lorsque l'employeur est fragile, âgé ou entretient un lien affectif fort avec son salarié. Dans ces cas, la rupture peut provoquer une perturbation importante, tant sur le plan émotionnel que dans le fonctionnement quotidien. Le protocole vise donc à limiter ces impacts, en assurant un suivi rassurant et une transition en douceur.

Nous insistons sur l'importance de cette communication directe à Aide et Partage dès la prise de décision, afin que toutes les mesures soient prises rapidement et efficacement, dans le respect de l'employeur et de l'usager.



LE RÉGÈMENT DE FONCTIONNEMENT

Le Règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions conjointes de l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003.

Ce document est destiné à définir d'une part, les droits et les obligations des personnes accompagnées et d'autre part, les modalités de fonctionnement de la société en complément des dispositions prévues dans le contrat de prestation.

Le Règlement de fonctionnement est destiné et diffusé à tous les clients de la société (ou à leur représentant légal) et à leur entourage. Tous les salariés de la société en ont connaissance. Il est également à la disposition de toute autre personne extérieure au service (entourage familial, partenaires professionnels extérieurs, autorités de contrôle, etc.).

Le Règlement de fonctionnement est établi pour un délai de cinq ans et peut faire l'objet d'une révision à tout moment à la demande de la Direction ou à l'occasion de modifications des modalités de fonctionnement.

Article 1 Modalités d'exercice des droits du client La Charte des Droits et Libertés (article L311-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles) est jointe au livret d'accueil qui est remis à chaque client. Elle précise les droits et les libertés du client, et s'inscrit dans les règles de déontologie appliquées au sein de la société :

1. Principe de non-discrimination. Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions lors d'une prise en charge social ou médicosocial.
2. Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté : La personne doit se voir proposer une prise en charge individualisée et le plus adapté possible à ses besoins.
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.
4. Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne : La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant des conditions et conséquences de la prise en charge Le droit à la participation directe à la conception et à la mise en œuvre du projet d'aide et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.
5. Droit à la renonciation : La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement.
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.
7. Droit à la protection : Il est garanti à la personne, 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.
8. Droit à l'autonomie : Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.
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. 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.
10. Droit à l'exercice des droits civiques : L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accompagnées et des libertés individuelles est facilité par la société.
11. Droit à la pratique religieuse : Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées.
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.

Article 2 Modalités de rétablissement des prestations aide et Partage s'engage à respecter au mieux les horaires prédéfinis du contrat de service. En cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, la Société s'engage à tout mettre en œuvre afin de pourvoir au remplacement immédiat de l'intervenant empêché, en fonction des disponibilités et du niveau de service et de qualification requis et adapté à la pathologie du Client. Si nécessaire, Aide et Partage s'engage à orienter le Client vers un autre organisme susceptible de pourvoir à ses besoins. Article 3. Les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur. Dans le cadre de son maintien à domicile, le Client peut souhaiter que les intervenants à domicile qui interviennent à son domicile le véhiculent, soit par leur propre moyen et sous la responsabilité d'Aide et Partage, soit au moyen du véhicule personnel du Client. A cet effet, et afin de valider expressément le choix du Client, ce dernier s'engage à compléter et à retourner signer à Aide et Partage le document confirmant le nombre de kms parcourus. Afin de pouvoir exécuter cette prestation, les intervenants devront être titulaires du permis B et être autorisés à conduire sur le territoire français. Aide et Partage a mis en place un service dédié qui s'assure de la présence de l'auxiliaire de vie chez son client si un défaut de pointage est constaté. Les clients sont donc invités à déclarer à Aide et Partage tout dysfonctionnement ou si l'intervenant est dans l'incapacité de pointer (problème de réseau, pas de téléphone ou refus) Les clients sont conviés à contacter leur agence aux heures d'ouverture des bureaux. En dehors de ses horaires, un système de permanence est disponible 7j/7 de 6h00 à 22h00. Les intervenants à domicile doivent signaler à leur hiérarchie tout événement inhabituel (mal être psychologique ou physiologique) et faire preuve de professionnalisme face à ce genre de situation. De même, ils doivent alerter immédiatement la société Aide et Partage en cas de suspicion de maltraitance. En cas d'urgence médicale constatée, les intervenants doivent alerter les secours d'urgence et tenir informée leur hiérarchie.

Article 5 Les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens La société Aide et Partage bénéficiant d'une Assurance Responsabilité Civile, il est nécessaire de l'informer de toute dégradation causée par le personnel, survenue au domicile du client. Par extension les professionnels salariés sont assurés par la société au titre de leur responsabilité civile dans le cadre de leurs activités et missions. Les clients engagent leur responsabilité civile en cas de dommage causés aux professionnels de la société. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires ainsi que la suspension voire l'interruption de la prise en charge. Il est également formellement interdit au personnel de la société d'accepter toute rémunération, donation ou leg ainsi que des procurations sur les comptes bancaires des clients.

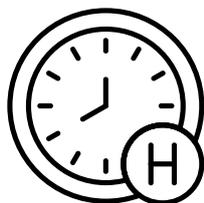
Article 6 Les obligations du client

- Être présent à son domicile pendant les interventions du salarié de la société.
- Adopter un comportement civil et respectueux à l'égard du personnel. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.
- Respecter les termes du contrat de prestation (ou du contrat de mandat) que le client a co-signé avec le service d'aide à domicile.
- Régler les factures adressées par le service.
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité à son domicile, pour éviter toute mise en danger du personnel.
- Fournir aux intervenant(e)s les moyens nécessaires au bon déroulement de leurs prestations : produits d'entretien à disposition, appareils ménagers en bon état, gants, serviettes, savon, draps, linge rechange, etc.) • Mettre en place, si la situation le nécessite, le matériel nécessaire au bon déroulement de la prestation, au confort et à la sécurité du client et du personnel.
- Informer immédiatement le service de toute réclamation ou litige avec notre personnel, par un courrier circonstancié. En cas de manquement grave de la part du personnel intervenant à domicile (vol, maltraitance), le client garde toute latitude pour porter plainte selon les voies légales. • Prévenir la société de toutes absences prévisibles : pour des raisons d'organisations, le client doit avertir le service au moins 72 heures à l'avance. • Pour toutes absences et jours fériés, le salaire de l'employé est maintenu.
- Le client ne doit en aucun cas donner au salarié de pourboire, de don, de legs, de prêt d'argent, de procuration bancaire ou son code de carte de retrait / paiement (carte bleue) : ces pratiques sont interdites par notre règlement.

Article 7 Les modalités d'association du client et de sa famille Conformément à l'article 2 du décret du 25 avril 2022, Aide et Partage recueille la participation de ses clients ainsi que de leur famille par plusieurs biais : lors des visites à domicile lors d'événement en agence lors des enquêtes de satisfaction qu'ils reçoivent plusieurs fois par an. Cela permet aux personnes accompagnées ainsi qu'à leur entourage d'exprimer leurs besoins ou attentes vis à vis d'Aide et Partage.

Article 8 Les conditions de résiliations. A votre initiative : Possibilité de résilier votre contrat individuel d'intervention, par lettre ou mail, sans pénalité financière, en respectant un délai de prévenance d'un mois. A réception de votre courrier, un appel ou mail, vous sera adressé, pour accuser réception de votre souhait de rompre le contrat. A l'initiative du service : La vocation du service est d'accompagner la personne bénéficiaire, dans le respect de son projet, et dans la mesure de ses moyens. En cas d'inadaptation avérée des besoins de la personne bénéficiaire, avec les moyens mis en place, suite à une aggravation, ou une amélioration de l'état de santé de l'utilisateur, le responsable de service pourra proposer la recherche d'autres solutions de prise en charge. En cas de non-respect répété des dispositions du règlement de fonctionnement, par l'utilisateur, la notification de la résiliation du contrat d'intervention à domicile, sera faite, par écrit, à lui-même ou à son représentant légal. En cas de non-paiement des factures, selon la procédure en cours, la prise en charge pourra cesser immédiatement

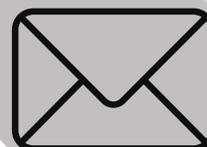
INFORMATIONS PRATIQUES



Du lundi au vendredi
8h30 - 12h30
14h00 - 17h00



07 62 65 45 45



aideetpartage@outlook.com



2 Boulevard du Général
Plessier
77160 Provins



<https://aideetpartage.fr>



Permanence téléphonique 7j/7

🕒 De 6h00 à 22h00

☎ Numéro d'astreinte :

07 62 65 45 45

📌 Numéros Utiles

SAMU 15

Pompiers 18

Gendarmerie 17

Agence Nationale des SAP 3211

Maltraitance - Personnes âgées 3977

Maltraitance - Enfants 119