



# Symphonie

ASSISTANCE







# SOMMAIRE

Notre projet . . . . .	P 0 0
Notre zone d'intervention . . . . .	P 0 0
L'accompagnement de confiance : . . . . .	P 0 0
Nos prestations de service . . . . .	P 0 0
Vos interlocuteurs privilégiés . . . . .	P 0 0
Organigramme . . . . .	P 0 0
Notre règlement de fonctionnement . . . . .	P 0 0
Règlement général de la protection des données (RGPD) . . . . .	P 0 0
Les prises en charge . . . . .	P 0 0
Exonérations fiscales . . . . .	P 0 0
Tarifs . . . . .	P 0 0
Charte des droits et libertés de la personne aidée . . . . .	P 0 0
La personne qualifiée . . . . .	P 0 0
Les délégations territoriales . . . . .	P 0 0
Notes . . . . .	P 0 0
Informations pratiques . . . . .	P 0 0



## MOT DE BIENVENUE

La prise en charge de la dépendance, l'amélioration de la qualité de vie, l'éclatement géographique des familles ou la conciliation entre vie professionnelle et vie privée sont des défis face auxquels les services à la personne trouvent toute leur place.

Symphonie Assistance souhaite exercer une activité à forte utilité sociale.

Dans ce contexte, Symphonie Assistance désire répondre directement à cette attente forte en aidant les familles dans leur quotidien, en prenant en charge des enfants, en favorisant le maintien à domicile des personnes âgées, handicapées et/ou dépendantes.

Cordialement,



## POURQUOI UN LIVRET D'ACCUEIL ?

Faire appel à un service d'aide à domicile pour soi ou un proche peut, de prime abord, sembler compliqué.

.....

Ce guide est donc là pour vous faciliter cette démarche.

.....

Ce document a pour objectif de vous éclairer sur le fonctionnement de Symphonie Assistance en répondant aux différentes questions que vous pouvez vous poser.

.....

Il s'adresse aussi bien aux usagers et aux futurs usagers, qu'aux familles et à l'entourage.

.....

Les pages suivantes devraient pouvoir répondre à vos interrogations.

A défaut, n'hésitez pas à me faire vos remarques et suggestions afin que ce document puisse être amélioré.

# NOTRE PROJET

Notre projet est de permettre à toute personne fragilisée par l'âge, la maladie, le handicap, les difficultés sociales ou familiales, de maintenir sa vie quotidienne au domicile. Nous souhaitons garantir à tous nos bénéficiaires, une autonomie maximale, une existence digne, un accompagnement, jusqu'au terme de leur vie, dans le respect de leur intimité. Apporter une aide aux usagers, ainsi qu'à leur entourage, qui contribue à la réalisation des choix de vie.

La réalisation de cet objectif, repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes de la personne, et sur la mise à disposition de prestations adaptées.

Un projet personnalisé est élaboré, ainsi que son suivi et sa coordination.

Intervenir à domicile n'est pas un acte anodin, et demande respect, discrétion, réserve, délicatesse et une relation de confiance, afin d'éviter que l'intervention ne soit vécue comme une intrusion. La déontologie du secteur affirme que le bénéficiaire est une personne, quelles que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale. Elle se décline en principe :

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 tout l'éventail des droits du bénéficiaire :

- ✓ Respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- ✓ Respect de ses biens ;
- ✓ Respect de son espace de vie privée, de son intimité ;
- ✓ Respect de sa culture et de son choix de vie.

Les interventions sont individualisées selon, une approche globale, et un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne, suivant les indications de la norme de service, et de la singularité du bénéficiaire. Il s'agit d'une entreprise de services à la personne dans divers domaines tels que l'entretien de la maison, le petit jardinage, la garde d'enfants et le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées.



## HORAIRES

L'accueil au public est assuré à l'agence :

Du lundi au samedi de 8h30 à 12h, sans rendez-vous, et de 14h à 18h30, du lundi au vendredi sur rendez-vous.

L'accueil téléphonique est assuré du lundi au samedi de 8h30 à 18h30.

L'amplitude horaire des aides à domicile est comprise entre 6h et minuit, du lundi au samedi.

Le service est assuré toute l'année du lundi au dimanche, jours fériés compris.

## ZONE D'INTERVENTION

Nos zones d'intervention s'articulent dans un rayon d'action restreint. Souhaitant être proche de nos bénéficiaires, ce secteur est volontairement réduit, afin d'être à moins de 1heure de chaque commune de votre agence de proximité.



# L'ACCOMPAGNEMENT

## COMPÉTENCE

Une équipe de professionnels confirmés, à votre service, 7 jours sur 7, et une gestion issue des savoirs-être et savoir-faire, des secteurs médico-sociaux.

## RÉACTIVITÉ

48 heures, maximum, après un premier contact, un de nos responsables se rend à Votre domicile, pour évaluer vos besoins et vous conseiller (visite et devis gratuit). L'évaluation prend en compte la demande directe du bénéficiaire, et les demandes de l'entourage, lorsque le bénéficiaire n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins. Nous prenons également en compte, les préconisations des partenaires établissant les plans d'aide.

Dès l'acceptation des propositions ou, le cas échéant, dès réception de l'accord du financeur, nos services, s'appuyant sur un vivier d'intervenants expérimentés, mettent en place la prestation, en prenant soin de faire correspondre les compétences des intervenants, aux besoins de la personne à aider.

## QUALITÉ

Les intervenants bénéficient de formations, de suivis et d'accompagnements collectifs et individualisés, afin de les suivre tout au long de notre collaboration. Ces dispositions s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité. Notre recrutement se base, avant tout, sur une solide expérience et/ou un diplôme reconnu par l'état, garantissant l'adéquation de l'intervenant à son poste.

## PARTICIPATION COLLABORATION

Nous vous invitons ainsi que votre entourage à collaborer et participer à la vie de la structure et à sa démarche d'amélioration continue de la qualité. Différents dispositifs existent tel que, les enquêtes qualité, l'intégration à des comités de pilotages et groupes de travail, parole, etc...



## PROXIMITÉ

Nous intervenons sur des petits secteurs, grâce à notre réseau d'agences de proximité.

En outre, voici les qualifications principales d'intervenants de Service à dom :

- Personnes en processus de VAE : DEAVS, DEAMP
- CAP petite enfance, diplôme d'aide-soignante, diplôme d'auxiliaire de puériculture, diplôme d'état de moniteur éducateur, diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale, BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social, BEPA Service à la Personne
- Personnes détenant le CAFAD aide à domicile, le BEP/CAP sanitaire et social, CAP service à la personne.

Des enquêtes de satisfaction, nous permettent de vous consulter sur la qualité de service tout au long de la prestation. Vous pourrez ainsi vous exprimer sur la qualité perçue de vos prestations. Nos intervenants feront remonter les informations, selon votre demande, ou le cas échéant, de leur propre initiative, pour préserver votre intégrité, votre bien-être où votre sécurité. Nous adapterons, dès lors, et avec votre accord, nos prestations. Nous effectuons régulièrement des contrôles et suivis, afin de rester à l'écoute de vos besoins ou attentes.



# NOS PRESTATIONS DE SERVICES

## ACCOMPAGNER ET AIDER AU DOMICILE

- > Des personnes de retour d'hospitalisation.
- > Des personnes en perte d'autonomie ou dépendantes.
- > Des personnes en situation de handicap.
- > Des personnes en fin de vie et leur famille
- > Des aidants familiaux, qui ont besoin d'être soulagés, dans les charges qui s'imposent à eux, ou d'un accompagnement dans ses pratiques.
- > Des familles rencontrant des difficultés ponctuelles, liées à un événement particulier (naissance, maladie, séparation, ...), ayant des répercussions sur la cellule familiale, et la vie quotidienne.
- > Des familles dont la garde de leurs enfants ne peut être assurée par eux même.
- > Des familles dont la vie professionnelle ne permettrait pas de pallier aux besoins d'entretien de la maison.

## UN ÉVENTAIL DE SERVICES

- > Accompagnement et aide aux actes essentiels de la vie quotidienne : aide à la toilette, à l'habillage, à la gestion de l'élimination, à la veille et prévention, à la mobilisation, aux déplacements, à la prise médicamenteuse (uniquement sous présentation d'ordonnance, et conditionnée par un intervenant médical habilité), préparation des repas, aide aux courses, gestion des denrées alimentaires, réfection du lit, garde-malade, ...
- > Accompagnement à la fin de vie : Une communication adaptée aux attentes de la personne, favorisation de sa compréhension, partage de l'information et coordination pluridisciplinaire. Ecoute et recueil des positions exprimées par la personne et ses proches, décodage des signes non verbaux, maintien absolu du respect de libertés, des attachements culturels, spirituels, philosophiques...
- > Entretien et hygiène courants du logement : entretien du linge, hygiène du logement (pièces du lieu de vie, vaisselle, réfrigérateur), maintenance courante du matériel
- > Accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle : démarches administratives ou personnelles, courses, sorties extérieures,

promenades, stimulation des capacités intellectuelles et motrices, par les activités de la vie quotidienne.

- > Garde d'enfants : jeux d'éveil et ludique, préparation des repas, change, sorties et promenades, aide aux devoirs, ...
- > Entretien et embellissement de votre jardin : taille des haies et des arbustes, tonte de pelouse, rempotage, préparation hivernale, ...

## **UNE MULTIPLICITÉ DE MISSIONS**

---

- > Etudier les possibilités de financement, et établir les dossiers de prise en charge (APA, PCH, CARSAT, CAF, MSA, Mutuelles,...). Pour les usagers résidant en Ariège, Service à dom vous fournit les coordonnées de la CLIC de référence qui fera cette étude.
- > Proposer un personnel qualifié, et sélectionné, selon les besoins exprimés ou préconisés.
- > Assurer le suivi de l'évolution de la prestation.
- > Respecter les habitudes de vie de la personne aidée.
- > Assurer la sécurité des personnes et des biens, lors de la prestation (clés, dommages au domicile, ...).
- > Justifier l'identité de l'intervenant grâce à une tenue professionnelle.
- > Respecter les horaires, délais de prévenance, modalités de remplacement (conformément au contrat de prestation).
- > Assurer le suivi et la formation du personnel.
- > Accompagner la personne ou la famille, dans les tâches administratives afférentes au dossier.

## **LA CAPACITÉ D'INTERVENIR EN URGENCE**

---

- > Gestion des sorties d'hospitalisation.
- > Mise en place rapide d'une aide suivant, l'évolution de la personne en situation d'urgence.

Ces actions s'inscrivent dans le schéma gérontologique des départements et en coordination avec les professionnels de santé, les travailleurs sociaux et les équipes médico-sociales.

# VOS INTERLOCUTEURS

Les responsables d'agence, fonctionnent, en binôme avec les responsables de secteur :

Le responsable d'agence a pour objectif de proposer les services les plus adaptés à vos besoins.

## SES MISSIONS

> Vous rencontrer dans votre environnement personnel, à votre domicile, pour évaluer, avec vous, les besoins, et constituer le dossier de prise en charge

Bien que Service à Dom systématisé les rencontres et évaluations, pour les bénéficiaires résidant en Ariège, et dans le cadre d'une demande d'aide (APA), les CLIC évaluent les besoins, et sont seules habilités à constituer les dossiers.

- > Travailler en partenariat avec les services sociaux, les professionnels de santé, les tuteurs, les familles, les institutions spécialisées, etc.
- > Etablir un projet personnalisé.
- > Evaluer la qualité du service rendu.
- > Réévaluer les besoins de la personne aidée, suite à un changement de situation (procédé interne ne se substituant pas à une réévaluation par les Maisons des Solidarités ou CLIC)
- > Réévaluer, et adapter, les besoins de la personne aidée, et assurer, ainsi, un suivi périodique.
- > Adapter la prestation à tout changement de situation de la personne aidée.
- > Mettre en place l'intervention, en coordination avec les intervenants extérieurs et institutions spécialisées, et financeur.

Le Responsable d'agence est à votre disposition sur rendez-vous, directement à votre domicile.

Le responsable de secteur gère la mise en place des interventions, les plannings et l'encadrement des intervenants.

## SES MISSIONS

---

- > Mettre en place, le, ou les intervenants qualifiés, répondant, au plus près, aux besoins du plan d'aide défini.
- > Encadrer et coordonner les équipes d'intervenants.
- > Établir les plannings d'intervention.
- > Assurer les remplacements des intervenants et la continuité du service.
- > Suivre l'intervention et les projets
- > Veiller au respect de la démarche qualité



# AIDES ET PRISES EN CHARGE FINANCIÈRES

Les prestations proposées par Symphonie Assistance peuvent faire l'objet d'une aide de la part d'organismes publics ou privés, d'une prise en charge financière partielle ou totale et/ou d'un avantage fiscal :

## 1. Avantage fiscal

Tout particulier ayant recours à des services à la personne à domicile réalisés par Symphonie Assistance bénéficie d'une réduction ou d'un crédit d'impôts sur le revenu égal à 50 % des sommes engagées dans la limite prévue par le Code Général des Impôts.

Pour en bénéficier, il suffit d'inscrire les sommes dépensées dans l'année sur sa déclaration de revenus et joindre l'attestation fiscale annuelle que nous vous délivrerons.

## 2. Allocation personnalisée d'autonomie (APA)

Cette allocation est destinée aux personnes âgées de plus de 60 ans, en perte d'autonomie qui souhaitent rester à domicile. Cette allocation départementale est accordée après constitution d'un dossier auprès de votre Conseil Départemental (nous pouvons vous y aider).

## 3. Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

Cette allocation, versée par le département, est destinée à prendre en charge certaines dépenses liées au handicap. Son attribution dépend du degré d'autonomie, de l'âge (moins de 60 ans pour la première demande), des ressources et du lieu de résidence. C'est une aide personnalisée, modulable en fonction des besoins.

## 4. Mutuelles

En cas d'accident ou de maladie du bénéficiaire, certains contrats de mutuelles ou d'assurances peuvent inclure des prises en charge d'aide à domicile.

## 5. Caisses de Retraite (Carsat ...)

En fonction de vos droits et de votre Caisse de retraite, une prise en charge ponctuelle (pour sortie d'hospitalisation par exemple) ou plus durable destinée au maintien à domicile peut être accordée.



# CHARTRE QUALITE

Symphonie Assistance participe à la Charte nationale qualité des services à la personne reprenant pour l'ensemble des prestations délivrées par son personnel, les obligations stipulées dans le Cahier des charges national des services d'aides et d'accompagnements à domicile.

Suivant la Charte nationale qualité, Symphonie Assistance obéit à six grands principes :

I. Accueil. Disponibilité. Réactivité. Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.

---

II. Clarté. Rigueur. Transparence. Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.

---

III. Personnalisation. Écoute. Suivi. Adapter l'intervention à l'évolution des besoins du bénéficiaire.

---

IV. Compétences. Expériences. Savoir-faire. Mettre au service des bénéficiaires des intervenants compétents et professionnels.

---

V. Confidentialité. Respect. Discrétion. Respecter la vie privée et l'intimité des bénéficiaires.

---

VI. Qualité. Évaluation. Amélioration. Faire évoluer les pratiques pour améliorer la satisfaction des bénéficiaires.

# RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## Objet et champ d'application

Le service d'aide à domicile Symphonie Assistance intervient auprès des personnes âgées ou en situation de handicap et chez les particuliers. Il soutient ainsi la personne aidée et son entourage dans le choix de rester à domicile malgré une altération physique et/ou psychologique.

Le présent règlement détermine les règles d'organisation et de fonctionnement qui s'appliquent tant au personnel du service qu'aux usagers.

## Activité

Le service d'aide à domicile fonctionne du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 18h, par accueil physique et téléphonique et, pour toute urgence, en dehors des heures de bureau, par téléphone, 24H/24, 7j/7

La fonction d'aide à domicile est autant pratique que sociale et morale.

L'aide à domicile effectue les tâches que le bénéficiaire ne peut accomplir ; elle se montre attentive à l'état physiologique et psychologique de la personne aidée.

## Admission

La demande d'intervention peut être formulée auprès de toute personne du service de Symphonie Assistance correspondant au secteur du bénéficiaire.

- Le service donne les renseignements utiles au demandeur et pose les premières questions sur ses besoins pour ouvrir une fiche de signalement.
- Il remet le livret d'accueil de Symphonie Assistance et la grille des tarifs appliqués.
- Le responsable de secteur du lieu d'habitation du bénéficiaire prend alors contact avec lui et organise un rendez-vous à domicile pour réaliser une évaluation précise des besoins (la liste des documents et renseignements éventuels à préparer sera transmis avant la visite). Le responsable de secteur peut établir un devis estimatif de l'intervention souhaitée.
- Le responsable de secteur remplit la fiche d'évaluation des besoins de l'usager : d'une part, cette fiche recense précisément ses besoins, d'autre part elle constate l'état des lieux et du matériel pour garantir l'efficacité et la sécurité des interventions futures. (En cas de situation non conforme, le responsable de secteur proposera de mettre en œuvre des solutions d'amélioration qui devront être respectées tout au long de la relation contractuelle. Si cela ne semble pas réalisable, la prise en charge risque d'être interrompue immédiatement.)
- Au domicile, le responsable de secteur étudie avec le demandeur les possibilités de participation financière de l'organisme de sécurité sociale dont il dépend, de sa mutuelle et/ou de sa collectivité territoriale (conseil départemental, par exemple, pour le versement de l'APA). Il conseille et assiste le demandeur dans ses démarches. Il peut également réaliser le dossier de demande de prise en charge pour la plupart des caisses de retraite.

### **Absence du bénéficiaire**

Pour toute absence, le bénéficiaire doit prévenir Symphonie Assistance par écrit, au minimum 8 jours avant et préciser la durée de cette absence.

En cas de prolongation d'absence sans prévenir, les heures planifiées mais non réalisées seront facturées au plein tarif.

### **Absence de l'intervenant**

Dès qu'il en a connaissance, le service de Symphonie Assistance avertit le bénéficiaire de l'absence de l'intervenant habituel au domicile (absence inopinée pour maladie ou absence pour prise de congés) et le service de Tendre une main proposera le remplacement de l'intervenant avec, si possible, formation préalable et aux horaires habituels. Si les horaires habituels ne peuvent pas être respectés, le responsable de secteur en avertit le bénéficiaire.

Le cas échéant, le bénéficiaire a la possibilité d'indiquer par écrit son refus systématique de remplacement de son intervenant habituel.

Il a toujours la possibilité de changer d'avis et de prévenir le service de Symphonie Assistance, 15 jours au minimum avant l'absence. Symphonie Assistance s'efforcera de pourvoir au remplacement en fonction des possibilités.

### **Les prestations à domicile et l'intervenant**

#### **Ce qui peut être demandé à l'aide à domicile pendant ses heures de travail :**

- Effectuer les tâches ménagères d'entretien du logement du bénéficiaire, entretien de son linge, des équipements sanitaires et de cuisine, participer au rangement des placards et armoires, et à l'aménagement de son lieu de vie.
- Soutenir moralement le bénéficiaire et assurer le lien avec son entourage.
- Accompagner le bénéficiaire dans ses sorties et l'inciter à la promenade.
- Effectuer les courses du bénéficiaire, avec lui ou sans lui, dans les commerces se situant dans le proche voisinage de son habitation (avec remise impérative de justificatifs d'échanges d'argent et de dépenses).
- Accompagner le bénéficiaire aux courses ou à un rendez-vous (chez le médecin, le dentiste...) avec son propre véhicule ou celui de l'intervenant (donnant lieu à facturation kilométrique) s'il a fourni préalablement toutes les pièces nécessaires (permis de conduire de plus de 3 ans, assurance, carte grise).
- Veiller à la sécurité du bénéficiaire, chez lui et autour de chez lui, à son bien être physique et moral. Avertir son médecin ou ses proches s'il rencontre un problème.
- Réaliser avec la participation du bénéficiaire, ou à sa place, la composition de ses menus, la préparation des repas. L'aider à manger.
- Aider le bénéficiaire à sa toilette et aux fonctions d'élimination, lorsque ces actes peuvent être assimilés à des actes de la vie quotidienne et ne font pas l'objet d'une prescription médicale.

- Aider à la prise de médicaments lorsque cette prise est laissée par le médecin prescripteur à l'initiative d'une personne malade capable de l'accomplir seule et lorsque le mode de prise ne présente pas de difficultés particulières (ex : semainier prêt).
- Compléter les documents administratifs simples du bénéficiaire (sécurité sociale, mairie, médecin, pharmacien...).
- Utiliser le lève-personne du bénéficiaire si besoin pour l'aider à faire sa toilette (le lève-personne est obligatoire en cas de transfert d'une personne dans l'incapacité totale de se déplacer).

---

### **Ce qui ne peut pas être demandé à l'aide à domicile pendant ses heures de travail :**

---

- Exercer des travaux lourds et pénibles : nettoyage des caves ou greniers, lessivage des plafonds et murs, décapage des planchers... travaux de peinture ou de tapisserie, déplacement de mobiliers lourds (armoires, cuisinières, frigidaires...), travaux de jardinage
- Se mettre au service des invités du bénéficiaire ou de membres de sa famille séjournant chez lui.
- Intervenir personnellement et prendre parti dans des conflits personnels avec l'entourage du bénéficiaire.
- S'exposer à des animaux dangereux, sales et/ou non vaccinés présents au domicile.
- Se laisser considérer comme «femme/homme de ménage» totalement soumis à l'autorité du bénéficiaire. Pour le confort du bénéficiaire et pour la sécurité de l'aide à domicile, le bénéficiaire S'ENGAGE à mettre à sa disposition du matériel en bon état et des produits d'entretien courant adaptés. L'aide à domicile est DANS L'OBLIGATION d'informer ses responsables du manque de tout produit ménager ou matériel pouvant affecter le bon déroulement de son intervention. Ce que l'aide à domicile ne peut pas réaliser chez le bénéficiaire pendant son temps de travail :
- Effectuer des travaux personnels au domicile du bénéficiaire.
- Emporter à l'extérieur du domicile du bénéficiaire ses objets personnels ou des documents lui appartenant sans son autorisation.
- N'accepter ni cadeau, ni gratification d'aucune sorte pendant et après son travail.
- Ne solliciter ni emprunt, ni donation.
- N'accepter aucune somme d'argent en contrepartie de son travail puisque l'intervenant est salarié de Symphonie Assistance.
- Avoir des conversations téléphoniques personnelles pendant son intervention, y compris avec son propre téléphone.
- Venir accompagner de toute personne étrangère à Symphonie Assistance

---

### **Si le travail de l'auxiliaire de vie ne correspond pas aux attentes du bénéficiaire :**

---

- Le bénéficiaire peut contacter son interlocuteur à Tendre une main ; ses coordonnées figurent sur le livret d'accueil.
- En cas de litige avec l'aide à domicile, de doute quant à son sérieux, son honnêteté ou son professionnalisme, le bénéficiaire contacte rapidement le responsable de son secteur et l'informe du problème.
- Afin d'améliorer la qualité du service rendu, un responsable de Symphonie Assistance peut effectuer un contrôle du travail réalisé par l'aide à domicile. Merci au bénéficiaire de bien vouloir accepter sa visite et de faciliter sa démarche. Pour des missions de longue durée, au moins une visite de contrôle par an est obligatoire.
- En tout état de cause, il est interdit au bénéficiaire d'adresser des menaces ou de mettre en œuvre tout type de procédure disciplinaire à l'encontre de l'aide à domicile : en qualité d'employeur, Symphonie Assistance est seule responsable de la mise en œuvre du droit disciplinaire envers ses salariés. • En cas d'accident corporel et/ou matériel occasionné par l'aide à domicile chez le bénéficiaire, il doit prévenir le service sur-le-champ. Le cas échéant et factures à l'appui, l'assurance de Symphonie Assistance est susceptible d'intervenir pour dédommager le bénéficiaire.

---

## **Conditions d'une bonne intervention**

### **Matériel à mettre à disposition**

---

> Aide-ménagère Afin de permettre à l'aide à domicile d'effectuer au mieux et dans les meilleures conditions l'intervention, le bénéficiaire met à disposition le matériel minimum à savoir : seau, serpillière, balais, éponges, chiffons, gants de ménage et produits d'entretien.

> Aide à domicile Au domicile, le bénéficiaire met à disposition de l'aide à domicile : des gants jetables, les fournitures pour les changes et, le cas échéant, le matériel de transfert nécessaire au bon déroulement de l'intervention.

### **Feuille de présence**

La feuille de présence atteste de l'identité de l'aide à domicile qui intervient, de la date, l'heure et la durée de chacune des interventions effectuées au domicile du bénéficiaire. Le bénéficiaire contrôle cette feuille et avertit le service en cas d'erreur ou de doute quant à la fiabilité des données émargées. Il est demandé au bénéficiaire de la signer lisiblement sur chaque ligne mentionnant une intervention et ne pas se servir d'une croix ou autre signe pour attester de la présence de l'intervenant sous peine de ne pas être prise en compte.

### **Fiche de déplacement / Frais kilométriques**

Une fiche de déplacements donnant lieu à la facturation des frais kilométriques correspondants sera établie si l'intervenant est amené, avec sa propre voiture ou celle de Symphonie Assistance, à accompagner le bénéficiaire dans ses déplacements à l'extérieur (courses, rendez-vous...)

### **Incompatibilités**

Il est indispensable que de bonnes relations s'installent entre la personne aidée et son aide à domicile. Les incompatibilités majeures et persistantes donneront lieu à une réaffectation.

### **Secret professionnel**

Pour le respect des droits du bénéficiaire, les responsables de Symphonie Assistance, responsables de secteur et aides à domicile sont tenus au secret professionnel. Toute information personnelle concernant le bénéficiaire est couverte par le secret professionnel et le bénéficiaire est autorisé à s'en assurer à tout moment.

### **Respect mutuel des droits, libertés et neutralité**

Aide à domicile et bénéficiaire doivent mutuellement respecter les convictions, l'origine, l'histoire de l'autre. Le respect passe également par la politesse réciproque ainsi qu'une tenue vestimentaire correcte et décente. Le travail réalisé par l'aide à domicile doit également être respecté. Le bénéficiaire peut participer, échanger, émettre son avis et informer l'aide à domicile de ses attentes à propos de son intervention.

### **Responsabilités et faits de violence**

Les règles générales de responsabilité applicables dans les relations avec autrui sont définies aux articles 1382 et suivants du code civil, sauf si la responsabilité du service peut être engagée. Pour éviter tout désagrément relevant de ce cadre, les bénéficiaires sont invités à souscrire une assurance responsabilité civile à renouveler chaque année. Tout fait de violence sur autrui est passible de condamnations énoncées au code pénal et susceptible d'entraîner des procédures administratives, de police ou de justice.

---

### **Le bénéficiaire en possession d'animal dangereux à son domicile :**

---

- > doit le mettre hors d'état de nuire pendant le temps d'intervention du personnel de Symphonie Assistance (attaché, muselé ou enfermé dans un local isolé).
- > doit présenter avant toute intervention un carnet de vaccination de l'animal à jour et validé par les services vétérinaires. Toute violence exercée par l'animal sur l'aide à domicile engagera directement la responsabilité de son propriétaire.

### **En cas de litige**

En cas de non-respect des obligations et devoirs découlant du présent règlement de fonctionnement, aussi bien de la part de la personne accueillie que du service, des sanctions peuvent être prises.



# LIMITE D'INTERVENTION

## D'une manière générale sont interdites les tâches suivantes :

- Qui présentent un risque grave pour la santé et la sécurité des intervenants,
- Et tout ce qui constitue une ingérence dans les affaires privées du bénéficiaire.

## On peut citer par exemple :

- les travaux en hauteur de plus de 2 mètres du sol (même muni d'échelle ou d'échafaudage),
- l'utilisation d'outils nécessitant une formation professionnelle particulière (autre que les matériels spécifiques de transferts pour lesquels l'intervenant a été formé),
- la manipulation d'appareils non conformes aux normes et exigences de sécurité individuelle,
- soulever des charges lourdes (+ de 15 kg pour une femme),
- utiliser le véhicule de l'utilisateur ou se faire conduire par lui (sauf cas dûment stipulés au contrat et pour lesquels les assurances correspondantes ont bien été prises),
- utiliser le téléphone de l'utilisateur pour tout autre motif que les appels de service avec Symphonie Assistance ou les organismes médicaux, d'urgence ou autres, justifiés par le service de la personne aidée,
- utiliser les moyens de paiement (chéquiers, carte bancaire ...) de la personne aidée, ni signer à sa place aucun document quel qu'il soit,
- les courses doivent être notées sur un cahier avec décompte de l'argent confié et rendu, et les tickets de caisse doivent y être joints. Pour toute question particulière, ne pas hésiter à demander conseil à nos équipes d'encadrement avant de prendre une décision.

# RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige, sachez que vous pouvez avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en application des dispositions de l'article L.21-3 du code de la consommation et, pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles, vous pouvez faire appel à une Personne qualifiée (voir précisions ci-dessous) en application de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles.

## LES MISSIONS DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

La personne qualifiée (liste établie conjointement par le préfet de département, le directeur de l'Agence Régionale de Santé et le président du Conseil Départemental) intervient au sein des établissements médico-sociaux définis à l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF), tels que Tendre une main, concernant notamment les secteurs du handicap, des personnes âgées et des personnes confrontées à des difficultés spécifiques ou sociales. Elle intervient à votre demande ou celle de votre représentant légal et selon toutes les modalités possibles : elle ne peut donc pas s'autosaisir. Elle vous accompagne pour vous permettre de faire valoir vos droits qui vous sont notamment reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du CASF au sein de structures comme Symphonie Assistance:

- ✓ Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- ✓ Libre choix entre les prestations
- ✓ Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant votre consentement éclairé ;
- ✓ Confidentialité des données vous concernant ;
- ✓ Accès à l'information ;
- ✓ Information sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont vous bénéficiez ;
- ✓ Participation directe ou avec l'aide de votre représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

## **COORDONNÉES CONSEIL DÉPARTEMENTALE ET DIRECCT**

Pour tout renseignement sur les services à la personne vous pouvez contacter l'unité territoriale ayant délivré notre agrément :

### **Conseil départemental de la Guadeloupe**

Antenne de Chauvel  
Impasse de l'équipement  
Route de Darin  
97139 Abymes

**0590 93 14 10**

### **Antenne de Basse -terre**

Rue Lardenoy  
97100 Basse-Terre

**0590 99 77 77**

## **DIECCTE (DIRECTION DES ENTREPRISE, DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION, DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI)**

### **Antenne de Baie-Mahault :**

Immeuble Raphael  
Zac de Houelbourg sud  
Lot 13  
Zone industrielle de Jarry  
97122 Baie-Mahault

**0590 83 10 34**

### **Antenne de Gourbeyre :**

Bisdary/Gourbeyre  
B.P 647  
97109 Basse-Terre

**0590 80 50 50**

---

## **DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**

**ARRETE DU 8 SEPTEMBRE 2003**

**MINISTERE DE LA SANTE, DE LA FAMILLE ET DES PERSONNES HANDICAPEES**

---

### **Article 1<sup>er</sup> : 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 service a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et 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 œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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

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

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

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions des 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 en 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** : 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 des 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 de l'établissement 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.

---

## **RGPD**

---

Pour **Symphonie Assistance**, la protection de vos informations personnelles, est cruciale. Nous respectons évidemment les lois sur la protection des données, et souhaitons vous informer, de manière exhaustive, sur le traitement de vos données avec les mentions de confidentialité suivantes.

### **Vos données nécessaires pour remplir votre commande**

Notre site internet ne conserve, ni ne traite, de données personnelles.

Lors de notre première visite à domicile, nous recueillons, ensemble, vos données sur papier, qui seront retranscrites sur notre logiciel de gestion, puis archivées dans votre dossier personnel, dont l'armoire est verrouillée. Nous vous demandons, toujours, toutes les informations absolument nécessaires pour exécuter votre commande ou pour la facturer. Dans la plupart des cas, ces informations se limitent au strict minimum (nom, adresse, mail, téléphone, ...). Vous recevrez, par e-mail ou par courrier, votre devis. Pour cela, nous utiliserons l'adresse e-mail/postale que vous avez fournie dans les données du contrat. Vous recevrez également vos factures mensuelles, annuelles, et des informations utiles, par ce biais.

### **Sondage d'opinion**

Afin de pouvoir vous proposer à l'avenir, les meilleurs produits et services, nous avons besoin de votre aide. C'est pour cette raison, que nous envoyons, de temps en temps, des sondages d'opinion à nos clients, généralement par e-mail ou sous format papier. La participation à ces enquêtes est, bien sûr, volontaire. Vous pouvez, bien entendu, à tout moment, refuser l'envoi de sondages d'opinion à votre adresse, après le premier envoi.

### **Divulgaration de données à des tiers**

Depuis 2009, aucune information n'a été transmise, ou vendue, à des tiers, et nous le ferons jamais. Collecte d'information pour la réalisation du contrat.



**Symphonie**  
ASSISTANCE

 **0590 00 00 00**

Email : [contact@symphonieassistance.fr](mailto:contact@symphonieassistance.fr)