



F4 / V18 : date d'application 25/03/2022

LIVRET D'ACCUEIL

 **emergence**
AIDE À DOMICILE



SOMMAIRE

PRÉSENTATION.....	5
POLITIQUE QUALITÉ.....	6
PRINCIPES ETHIQUES.....	7
CODE DE DÉONTOLOGIE.....	8
NOS SERVICES PRESTATAIRES.....	10
NOTRE FONCTIONNEMENT EN MODE PRESTATAIRE.....	12
NOS SERVICES EN MODE MANDATAIRE.....	14
NOTRE FONCTIONNEMENT EN MODE MANDATAIRE.....	15
LE CHÈQUE EMPLOI SERVICE UNIVERSEL.....	17
LES TARIFS 2021.....	18
LES MODALITÉS DE FACTURATION	18
LES AVANTAGES FISCAUX DES SERVICES À LA PERSONNE.....	20
PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE ET LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE.....	22
PROCÉDURE À SUIVRE EN CAS DE CONFLIT.....	23
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE ET/OU ACCOMPAGNÉE.....	24
RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT.....	26
INFORMATIONS UTILES.....	31
INFORMATIONS LÉGALES.....	33
LES AGENCES OBJECTIF EMERGENCE	34
LES AGENCES PROSENIORS	35





PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE

OBJECTIF-EMERGENCE INTERVIENT AUPRÈS :

- ▶ Des personnes de plus de 60 ans (en perte d'autonomie ou non)
- ▶ Des personnes de moins de 60 ans (jeune retraité)
- ▶ Des personnes en situation de handicap (à tout âge)
- ▶ Des personnes de retour d'hospitalisation

OBJECTIF-EMERGENCE S'ENGAGE :

- ▶ Dans une démarche d'excellence auprès de ses usagers
- ▶ Dans le soutien et l'accompagnement de ses intervenants

OBJECTIF-EMERGENCE AGIT :

- ▶ En mode prestataire
- ▶ En mode mandataire

NOS ENGAGEMENTS

PROFESSIONNALISME

- ▶ Processus de recrutement unique ;
- ▶ Garantie de compétences : recrutement strict, intervenants diplômés et/ou expérimentés ;
- ▶ Groupes de parole intervenants réguliers ;
- ▶ Parcours de formation pour l'ensemble des intervenants.

FLEXIBILITÉ

- ▶ Interventions de 1h à 24h, 7jours sur 7 ;
- ▶ Évaluation gratuite et systématique des besoins ;
- ▶ Constitution des dossiers d'aide financière ;
- ▶ Retour systématique aux professionnels médico-sociaux.

SAVOIR-FAIRE

- ▶ Mise en place de prestations possible en 24 à 48h ;
- ▶ Permanence téléphonique de l'agence 24h/24 ;
- ▶ Sélection et affectation de l'intervenant selon vos attentes et dans la durée ;
- ▶ Structure intervenant dans le cadre des soins palliatifs.

QUALITÉ

- ▶ Vérification de la conformité de la prestation dès la première intervention ;
- ▶ Enquêtes de satisfaction trimestrielles et annuelles ;
- ▶ Chaque agence OBJECTIF EMERGENCE est certifiée NF SERVICE.



POLITIQUE QUALITÉ

Le respect de la personne, de son lieu de vie et de sa dignité sont des priorités au sein de chaque agence OBJECTIF EMERGENCE. Notre savoir-faire métier contribue à aider et accompagner, à domicile, les personnes fragilisées, âgées et/ou en situation de handicap avec comme objectif premier : garantir un service de qualité.

La satisfaction de nos bénéficiaires et collaborateurs est une démarche d'amélioration continue de nos services dans laquelle OBJECTIF EMERGENCE s'est engagée. Pour cela, nous nous appuyons sur une équipe passionnée par leur métier qui partage les mêmes valeurs, le même sens de l'engagement et un ensemble de procédures adaptées en permanence.

- ▶ Garantir les droits individuels et la participation des usagers ;
- ▶ Mettre en oeuvre la politique de prévention et de gestion des risques ;
- ▶ Promouvoir l'autonomie et la qualité de vie ;
- ▶ Favoriser la continuité de l'accompagnement et la coordination des interventions.



Cette politique se concrétise par les actions suivantes :

- ▶ La personnalisation de l'accompagnement en fonction de la situation;
- ▶ L'évaluation des besoins à domicile et réévaluation annuelle;
- ▶ La coordination avec les professionnels médico-sociaux ;
- ▶ Le suivi régulier de la qualité des interventions ;
- ▶ Le réajustement des prestations selon les besoins ;
- ▶ Le bénéficiaire est acteur de son parcours de vie ;
- ▶ Des formations régulières tout au long du parcours professionnel des équipes ;
- ▶ Des temps d'échanges avec les intervenants, sensibilisation et prévention aux différents risques professionnels ;
- ▶ Le renouvellement de la certification NF Service délivrée par l'AFNOR.



PRINCIPES ETHIQUES

UNE ATTITUDE DE RESPECT

- ▶ Le respect de la personne, 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.

UNE INTERVENTION INDIVIDUALISÉE

- ▶ Nos agences s'engagent à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec le client et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels.
- ▶ Elle assure la transparence de son action pour le client. Dans tous les cas, l'association veille à limiter son offre aux besoins des clients.

UNE RELATION TRIANGULAIRE

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un « référent » (responsable de service) qui représente l'entreprise.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- ▶ Une fonction de protection du client, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes ;
- ▶ Une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

CODE DE DÉONTOLOGIE

Ce code de déontologie, remis aux intervenants OBJECTIF EMERGENCE doit permettre un positionnement clair, un savoir être respectueux et professionnel de l'intervenant auprès de son employeur et de ses bénéficiaires.

L'intervenant doit être guidé par une attitude générale de respect, une intervention individualisée et une relation triangulaire qui associe l'employeur, l'intervenant et la personne aidée.

A cette fin, l'intervenant devra présenter à son entreprise tous les renseignements administratifs nécessaires à la gestion de son dossier et indiquer sans délai toute modification de ces renseignements.

- ▶ Pièce d'identité ou titre de séjour en cours de validité ;
- ▶ Extrait du casier judiciaire ;
- ▶ Carte de sécurité sociale.

La personne aidée est maître de son projet de vie.

L'intervenant a pour mission de veiller au confort physique et moral des personnes qu'il a sous sa garde, tout en préservant le mieux possible leur autonomie à savoir : leur liberté, leurs activités, leur choix et leurs goûts.



L'intervenant se doit :

- ▶ De ne pas prendre son service en état d'ébriété même léger, ni être en possession de boissons alcoolisées.
- ▶ De porter une tenue vestimentaire correcte.
- ▶ De ne pas fumer au domicile pendant le service.
- ▶ De demander et obtenir l'autorisation pour l'utilisation du téléphone à des fins uniquement professionnelles (relation avec l'employeur). Le téléphone portable doit être en mode silencieux et être utilisé brièvement seulement en cas de nécessité.
- ▶ Il est formellement interdit à l'intervenant de recevoir des amis, ou des membres de sa famille au domicile du bénéficiaire.
- ▶ Il est formellement interdit de distribuer des soins médicaux ou paramédicaux sans avis médical et accord de l'entourage.
- ▶ Toute suspicion de maltraitance doit être signalée à l'association par l'intervenant.
- ▶ Il est formellement interdit d'emporter des objets se trouvant au domicile du bénéficiaire à l'exception des objets confiés aux fins de porter chez un commerçant ou un artisan.
- ▶ De ne pas assurer personnellement sa prestation, de se faire remplacer de sa propre initiative sans en prévenir l'association.
- ▶ Concernant les clés du domicile de son bénéficiaire, l'intervenant engage sa responsabilité vis-à-vis de la famille. Il ne doit pas les confier à quiconque et en cas de perte, il en assure financièrement le remplacement.
- ▶ L'intervenant s'interdit, sous peine de poursuites judiciaires par la Famille ou Ayants droit : Toutes délégations de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toutes donations, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs de son bénéficiaire.
- ▶ L'employeur et l'employé(e) respecteront les dispositions de la CONVENTION COLLECTIVE des salariés de la C.C.B du 21 mai 2010 et du Code du Travail.
- ▶ La ponctualité et le respect des horaires doivent être strictement respectés. En cas d'empêchement majeur ou de changement d'horaire, l'intervenant s'engage à prévenir immédiatement son employeur.
- ▶ Le plus grand respect et la plus grande politesse à l'égard de son bénéficiaire sont de mises (ni tutoiement, ni familiarité).
- ▶ La discrétion professionnelle absolue sur les conditions : Matérielles, financières, morales ou

Physique dont il (elle) aura eu connaissance à l'occasion de sa fonction.

Dans le cas contraire, il s'agirait d'une Violation du Secret Professionnel répréhensible par la loi.

- ▶ L'honnêteté et la conscience professionnelle dans l'accomplissement de sa tâche.
- ▶ La discrétion au sujet de sa vie privée.
- ▶ L'observation d'une stricte neutralité religieuse et politique.

L'intervenant se doit également :

- ▶ D'alerter en cas de nécessité (problème de santé ou autre) les secours d'urgence dans les délais les plus courts : Médecin, Pompiers, Samu, ... ainsi que la famille, le référent familial ou la tutelle et l'association.

D'alerter OBJECTIF EMERGENCE dans les meilleurs délais pour tout événement survenu chez le bénéficiaire à savoir : Accident domestique, hospitalisation, cessation des prestations, changement d'horaires, départ en vacances, interruption du contrat, accident du travail.

De ne pas prendre une procuration sur les comptes bancaires et autres, d'utiliser la carte bleue ou le chéquier de son bénéficiaire.

De signer des titres, effets, lettres ou tout autre document de quelle nature que ce soit.

De ne pas emprunter de l'argent, de prendre des médicaments ne lui appartenant pas.

D'autre part :

Il s'engage à ne pas profiter de la clientèle d'OBJECTIF EMERGENCE et du groupe PROSENIORS pour une démarche quelconque d'ordre publicitaire ou concurrentiel.

L'intervenant s'engage à appeler régulièrement son entreprise pour l'informer du bon déroulement de sa mission.



NOS SERVICES PRESTATAIRES

3 CATÉGORIES DE SERVICES

▶ AIDE ET MAINTIEN À DOMICILE

OBJECTIF EMERGENCE vous permet de vivre à domicile dans les meilleures conditions possibles quel que soit votre niveau d'autonomie.

▶ TRANSPORT ACCOMPAGNÉ

OBJECTIF EMERGENCE vous propose un service de transport et d'accompagnement individualisé pour vous permettre d'aller où vous voulez quand vous le voulez.

▶ TÉLÉASSISTANCE ET PORTAGE DE REPAS⁽¹⁾

OBJECTIF EMERGENCE vous propose un service de télésurveillance et de portage de repas pour rassurer et soulager vos proches.

(1) disponibles dans un certain nombre d'agences

AIDE ET MAINTIEN À DOMICILE

Notre personnel prend en charge **l'ensemble des tâches de la vie courante** (entretien du cadre de vie, courses, assistance administrative, etc.) et accompagne **les personnes en perte d'autonomie** (aide au lever et/ou au coucher, aide à la toilette et à l'habillage, à la prise de repas et de médicaments, aux déplacements).

Nous intervenons en **mode prestataire** comme en **mode mandataire** (pour les gardes qui nécessitent une longue présence responsable).

Nos intervenants sont formés à la prise en charge des personnes en perte d'autonomie et/ou atteintes de maladies dégénératives (maladie d'Alzheimer, maladie de Parkinson, etc.).

En fonction de votre situation, vous pouvez choisir parmi 2 catégories d'intervenants :

Employé de degrés 1 qui regroupe :

- ▶ **Agent à domicile** : l'agent à domicile se charge des tâches domestiques (courses, ménage, repassage) et peut assister dans des tâches administratives simples ;
- ▶ **L'employé à domicile** : Ces intervenants réalisent les travaux courants d'entretien de la maison ; Apportent de l'aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne ; ainsi que dans les activités de la vie

quotidienne.

L'employé à domicile est titulaire de Diplômes d'Etat définis par la Convention collective des Organismes d'aide ou de Maintien à Domicile.

Employé de degré 2 qui comprend :

- ▶ **Auxiliaire de vie sociale**: L'auxiliaire de vie sociale est titulaire du Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAS). Il ou elle réalise les travaux courants d'entretien de la maison; Accompagne et aide les personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne ainsi que dans les activités ordinaires de la vie quotidienne . L'auxiliaire de vie sociale participe à l'évaluation de la situation et adapte son intervention en conséquence. Il ou elle coordonne son action avec l'ensemble des autres acteurs.

Les prestations sont disponibles 7j/7 et 24h/24.

TRANSPORT ACCOMPAGNÉ

Pour faciliter vos sorties quotidiennes et vos divers déplacements, OBJECTIF EMERGENCE propose une prestation de transport accompagné.

Les personnes âgées et/ou handicapées, quels que soient leur handicap, âge, ou niveau d'invalidité, peuvent faire appel à nous pour tous leurs déplacements.

Ce concept d'assistance sur-mesure allie :

- ▶ **Des moyens techniques** : Une partie des véhicules est adaptée à la prise en charge des fauteuils roulants.
- ▶ **Des moyens humains dédiés** : nos accompagnateurs sont sélectionnés pour leurs qualités humaines (respect, ponctualité, calme, écoute, honnêteté).
- ▶ **Une grande disponibilité** : des services disponibles 24h/24, 7j/7.
- ▶ **Une sécurité optimale** : les accompagnateurs sont formés à l'accompagnement et aux transferts de personnes fragiles.

UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Le rôle essentiel de l'accompagnateur est d'**apporter toute l'aide nécessaire**, quelle que soit l'étape du déplacement. Ainsi nos bénéficiaires :

- ▶ Sont accompagnés **avant le déplacement** à l'intérieur de leur lieu de résidence pour apporter l'assistance nécessaire à l'habillage, à la descente des marches.
- ▶ Sont assistés **pendant le déplacement** : par exemple, l'accompagnateur aide le bénéficiaire à se rendre chez les commerçants, porte les courses.
- ▶ Disposent d'une aide **après le déplacement** : les bénéficiaires sont accompagnés jusqu'à leur lieu de destination (par exemple jusqu'à la place réservée dans un train).

DES LOISIRS SUR MESURE

Dans le cadre de l'accompagnement véhiculé, nous pouvons organiser des sorties (visites de musées ou de monuments, théâtre ou cinéma, promenades dans la nature, etc.). Afin que le bénéficiaire profite de sa sortie dans les meilleures conditions, un fauteuil roulant peut être mis à sa disposition.

SERVICES COMPLÉMENTAIRES ⁽¹⁾

Vous aider à vivre dans le lieu de votre choix peut inclure la mise en place de prestations qui vont au-delà de l'aide à domicile. Ces prestations incluent notamment le portage des repas à domicile et la téléassistance, active ou passive.

Selon les agences, ces prestations sont mises en œuvre directement par nous-même ou via les partenaires que nous avons agréés.

- ▶ **Téléassistance classique⁽²⁾** : La téléassistance permet de sécuriser les personnes fragiles ou âgées qui

vivent seules chez elles. En cas de chute ou de malaise, vous pouvez contacter facilement une plateforme téléphonique joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en appuyant sur un médaillon ou une montre portée en permanence. Selon le degré d'urgence de la situation, un proche est contacté ou une intervention est déclenchée pour vous porter assistance.

- ▶ **Téléassistance active⁽¹⁾** : La personne vivant seule chez elle peut-être atteinte de troubles cognitifs l'empêchant de déclencher elle-même l'alerte en cas de chute ou de malaise. Dans ce cas, le domicile peut être équipé de capteurs et de détecteurs qui informent la plateforme ou un tiers d'une sortie du domicile, d'une chute ou d'un malaise probable..

- ▶ **Portage de repas⁽¹⁾** : Bénéficiaire du portage de repas au domicile permet de continuer à prendre des repas équilibrés sans avoir à cuisiner ni faire des courses. Cette prestation est particulièrement adaptée aux personnes ayant perdu la capacité de se déplacer pour faire des courses ou à se mouvoir pour cuisiner, mais aussi aux personnes ayant perdu l'envie de cuisiner et de se nourrir. Les menus sont modulables et contenus dans des récipients clairement identifiés, simples à utiliser.

¹ Prestations assurées dans un certain nombre d'agences

² Nos contrats de travail stipulent que les intervenants ne sont en aucun cas autorisés à prendre part à la vie financière des bénéficiaires.



NOTRE FONCTIONNEMENT EN MODE PRESTATAIRE

PREMIER CONTACT ET VISITE D'ÉVALUATION DES BESOINS

Suite à notre première prise de contact, une rencontre est organisée à votre domicile ou à celui de la personne souhaitant bénéficier des prestations, dans un délai de 48 heures.

Lors de cette visite, il sera proposé à la personne prise en charge de recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches.

La rencontre au domicile, avec vous (1) mais également votre proche aidant et/ou personne de confiance (cf. article L. 311-5-1 du code de l'action sociale disponible à la fin du livret d'accueil), a pour objectif de recueillir les éléments nécessaires à la conception d'un service adapté à vos besoins. En effet :

- ▶ **Nous vous écoutons** : vous pouvez librement exprimer vos attentes ainsi que tous les détails qui vous semblent importants.
- ▶ Désireux de vous apporter une **réponse sur mesure**, conforme à vos attentes et à votre situation, nous consignons soigneusement tous les renseignements que vous nous transmettez et évaluons vos besoins grâce à un questionnaire établi en tenant compte des conseils de professionnels médico-sociaux (assistantes sociales, gériatres, ergothérapeutes, orthophonistes).
- ▶ **Nous vous informons** sur nos différentes prestations ainsi que sur les aides financières dont vous pouvez éventuellement bénéficier.
- ▶ Nous vous présentons nos **différents modes d'intervention** (prestataire et mandataire) **et nos formules**.

UN PLAN D'INTERVENTION SUR-MESURE

Suite à l'évaluation des besoins, un plan d'intervention est élaboré. Il vous sera transmis et expliqué. Ce plan comprend :

- ▶ Les **services** à domicile proposés, conformément à vos besoins.
- ▶ Le **nombre d'heures** d'intervention nécessaire.
- ▶ La **répartition des interventions** par nature et sur les plages horaires d'une semaine type.
- ▶ Le **nombre** et le profil du ou des intervenants(es).

DEVIS DÉTAILLÉ ET GRATUIT

OBJECTIF EMERGENCE s'engage à vous transmettre un devis gratuit systématiquement, pour chiffrer le coût de l'intervention envisagée, quel que soit la nature et le contenu de la prestation attendue. Ainsi, le plan d'intervention que vous accepterez sera conçu d'un commun accord, conformément à vos besoins et à vos habitudes.

Celui-ci pourra être modifié à tout moment, en communiquant simplement vos nouvelles exigences à un responsable de OBJECTIF EMERGENCE ou à votre intervenant qui nous transmettra votre demande.

LE CHOIX DE L'INTERVENANT

Nous parcourons ensemble le profil des intervenants sélectionnés par nos soins, pour que vous puissiez choisir la personne qui vous convient le mieux et nous vous ferons part de notre suggestion.

MISE EN PLACE & CONTRÔLE QUALITÉ

L'intervenant choisi se présente au domicile au jour et à l'heure convenue pour la première prestation planifiée. Suite à cette prestation, nous procédons à un appel téléphonique visant à évaluer votre niveau de satisfaction quant à la prestation mise en place.

En cas de non-satisfaction, nous rechercherons des solutions, celles-ci pouvant inclure le changement de l'intervenant.

DES INTERVENANTS QUALIFIÉS ET ENCADRÉS

Tous nos intervenants sont qualifiés afin de répondre au mieux à vos besoins. Ils détiennent le diplôme d'auxiliaire de vie ou équivalent et/ou une expérience professionnelle significative.

Les intervenants sont recrutés selon un processus strict qui comprend notamment des mises en situation et la vérification des diplômes et des documents d'identité. Nous évaluons en outre très précisément leurs **valeurs humaines** et leurs **qualités professionnelles**, ainsi que leurs **motivations** pour ce métier.

Parce que nous souhaitons engager nos employés dans une dynamique de perfectionnement continu, nous leur proposons des **formations régulières** liées à certaines problématiques spécifiques (dépendance, règles d'ergonomie, psychologie des personnes âgées, maladie d'Alzheimer, maladie de Parkinson, etc.), mais aussi en relation avec d'éventuelles lacunes que vous nous signalerez. Ils suivent par ailleurs la formation aux premiers secours dans les 6 mois suivant leur embauche.

Enfin, nos intervenants participent à cadence régulière à des **échanges de bonnes pratiques professionnelles**, animés par un intervenant de terrain au cursus afin d'échanger leurs expériences en fonction de leurs parcours scolaire ou expériences professionnels antérieurs et d'améliorer leur démarche professionnelle

CONTINUITÉ D'INTERVENTION

Dans la limite du possible, OBJECTIF EMERGENCE s'engage à faire intervenir auprès de vous **toujours la même personne**, sauf en cas de congés/absence de celle-ci.

Si votre intervenant dédié ne peut pas honorer la prestation (congés, absence pour raisons personnelles, maladie, accident), nous prenons contact avec vous pour vous en informer et vous présenter les différentes possibilités :

- ▶ La prestation peut être effectuée par un autre intervenant que nous vous proposerons immédiatement, au profil similaire .
- ▶ Si vous le souhaitez, la prestation peut être reportée, jusqu'au retour de votre intervenant habituel.

DISPONIBILITÉS DU SERVICE

Nos services sont disponibles 7J/7, 24h/24. En dehors des horaires d'ouverture, une permanence téléphonique est disponible afin de faire face aux urgences.

- ▶ Pendant nos heures d'ouverture, il suffit de contacter le numéro indiqué en dernière page de ce document.
- ▶ Pendant les heures de fermeture, le week-end et les jours fériés, le **numéro de portable du responsable de la permanence est enregistré sur le répondeur de la**

structure. Appelez ce numéro en cas d'urgence.

SIMPLICITÉ

OBJECTIF EMERGENCE **se charge de toutes les formalités** administratives relatives aux services demandés. Ainsi, nous sommes l'employeur du personnel intervenant chez vous, ce qui vous dégage de toute démarche à effectuer pour régler les charges salariales ou pour la gestion du contrat de travail.

D'autre part, OBJECTIF EMERGENCE vous transmet une attestation fiscale reprenant les réductions d'impôt à joindre à votre déclaration. En fonction de votre situation, nous vous aidons également à rechercher des financements.

SUIVI ET EVALUATION RÉGULIERS

OBJECTIF EMERGENCE assure un suivi permanent des prestations effectuées de manière à les adapter systématiquement aux besoins. Ce suivi est assuré de manière opérationnelle au travers de la relation intervenants - agence - aidant qui permet de faire le point régulièrement sur la progression de la mission. Il est également effectué au travers d'enquêtes bimestrielles directement auprès de la personne aidée, ou d'un aidant proche si ce dernier n'est pas à même de s'exprimer sur la qualité de la prestation. En cas de mécontentement, l'agence met en place une concertation permettant de diagnostiquer le ou les problèmes, identifier et mettre en œuvre les solutions.

Enfin, le ou la **responsable de votre agence** OBJECTIF EMERGENCE **est disponible à tout moment** pour vous accueillir, vous écouter et trouver des solutions aux problématiques qui pourraient survenir.

TELEGESTION : La télégestion a été mise en place en 2019 par OBJECTIF EMERGENCE afin d'obtenir une meilleure qualité de service et un suivi des interventions en temps réel. Un QRcode est mis à disposition au domicile et permet à chaque intervenant de notifier son heure d'arrivée et son heure de départ.

CAHIER DE LIAISON : Dès la première prestation, nous mettons en place un « cahier de liaison ». Ce document permet à chacun de s'exprimer et de transmettre des informations utiles à la bonne prise en charge de la personne aidée. Ainsi l'intervenant laisse un commentaire à l'issue de chacune de ses prestations qui permet de renseigner les aidants familiaux et médicaux et ses collègues sur la nature de la prestation effectuée, ses observations éventuelles ou tout autre spécificité. Ce document est renouvelé tout au long de la durée de vie de la mission.

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et des services sociaux et médico-sociaux, conformément aux dispositions de l'article L 311-3 du code de l'action sociale et des familles.



NOS SERVICES EN MODE MANDATAIRE

Pour les personnes ayant des besoins très importants d'aide à domicile, OBJECTIF EMERGENCE propose deux formules en mode mandataire.

A titre de rappel, le mode mandataire implique que **vous êtes l'employeur de l'intervenant**. Vous êtes donc tenu de respecter le code du travail ainsi que les dispositions de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur.

Une copie de cette convention est disponible sur le site www.fepem.fr ou sur simple demande auprès de votre agence OBJECTIF EMERGENCE.

NUIT

Vous avez besoin d'une simple surveillance de nuit à titre préventif ?

Cette formule vous permet d'employer à votre domicile un(e) intervenant(e) qui assurera une présence. Cette personne dormira à votre domicile, dans une pièce séparée de celle où est installé le bénéficiaire du service, sans que vous lui confiez un travail effectif habituel. Elle sera toutefois tenue d'intervenir dans le cadre de sa fonction si le bénéficiaire a besoin d'elle de manière occasionnelle et non prévisible.

Cette présence de nuit s'étale sur 12 heures et ne peut pas dépasser ce volume horaire. Le même intervenant ne peut effectuer plus de 5 nuits consécutives.

ATTENTION : si l'intervenant que vous employez à domicile est appelé à intervenir toutes les nuits à plusieurs reprises, cette formule ne peut pas être utilisée. Vous pourrez dans ce cas souscrire la formule « nuit agitée », qui est adaptée aux besoins réguliers.

Vous avez besoin d'un professionnel afin de veiller un proche la nuit ? Cette formule vous permet d'employer à votre domicile un(e) intervenant(e) qui assurera une fonction de « garde-malade » de nuit. Dans ce cas, l'intervenant reste à proximité du bénéficiaire et ne dispose pas de sa chambre personnelle. Il est à la disposition du bénéficiaire pour intervenir à tout moment et surveille celui-ci durant toute la nuit.

Cette présence de nuit s'étale sur 12 heures et ne peut pas dépasser ce volume horaire.

JOURNÉE

Vous avez besoin d'une présence la journée auprès d'un proche afin de lui apporter un soutien ponctuel en cas de besoin ?

OBJECTIF EMERGENCE vous propose des gardes de jour, adaptées à vos besoins :

- ▶ **Garde de jour de 8 heures** dont 6 heures de présence responsable : vous pouvez confier 2 heures de travail effectif à l'intervenant et durant les 6 autres heures, celui-ci peut utiliser son temps pour lui-même tout en restant vigilant pour intervenir s'il y a lieu.
- ▶ **Garde de jour de 10 heures** dont 8 heures de présence responsable : vous pouvez confier 2 heures de travail effectif à l'intervenant et durant les 8 autres heures, celui-ci peut utiliser son temps pour lui-même tout en restant vigilant pour intervenir s'il y a lieu.
- ▶ **Garde de jour de 12 heures** dont 10 heures de présence responsable : vous pouvez confier 2 heures de travail effectif à l'intervenant et durant les 10 autres heures, celui-ci peut utiliser son temps pour lui-même tout en restant vigilant pour intervenir s'il y a lieu.

ATTENTION : ces formules ne sont en aucun cas adaptées aux personnes qui nécessitent des interventions durant l'intégralité de la garde. En fonction de votre situation, nous déterminerons ensemble le mode d'intervention (prestataire ou mandataire) et la formule les mieux adaptés à vos besoins.



NOTRE FONCTIONNEMENT EN MODE MANDATAIRE

LA PREMIÈRE RENCONTRE : L'ÉVALUATION DES BESOINS

Suite à notre première prise de contact, une rencontre est organisée à votre domicile ou à celui de la personne souhaitant bénéficier des prestations, dans un délai de 48 heures.

Lors de la visite d'évaluation de vos besoins, il sera proposé à la personne prise en charge de recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches.

La rencontre au domicile, avec vous (1) mais également votre proche aidant et/ou personne de confiance, a pour objectif de recueillir les éléments nécessaires à la conception d'un service adapté à vos besoins. En effet :

- ▶ **Nous vous écoutons** : vous pouvez librement exprimer vos attentes ainsi que tous les détails qui vous semblent importants.
- ▶ Désireux de vous apporter **une réponse sur mesure**, conforme à vos attentes et à votre situation, nous consignons soigneusement tous les renseignements que vous nous transmettez et évaluons vos besoins grâce à un questionnaire établi en tenant compte des conseils de professionnels médico-sociaux (gériatres, assistantes sociales, ergothérapeutes, orthophonistes).
- ▶ **Nous vous informons** sur nos différentes prestations ainsi que sur les aides financières dont vous pouvez éventuellement bénéficier.
- ▶ Nous vous présentons nos **différents modes d'intervention** (prestataire et mandataire) et nos **différentes formules**.

(1) «VOUS» fait référence au bénéficiaire, son proche aidant ou sa personne de confiance. OBJECTIF-EMERGENCE apportera toutes les informations utiles concernant ces personnes lors de la visite d'évaluation et la désignation d'un éventuel proche aidant ou personne de confiance passe nécessairement par un accord formel, recueilli lors de cette visite.

PROPOSITION D'UN PLAN D'INTERVENTION ET D'UN DEVIS DÉTAILLÉ ET GRATUIT

Suite à la première rencontre, nous vous proposons une de nos formules d'intervention. OBJECTIF EMERGENCE s'engage à vous transmettre un devis gratuit quel que soit le montant de la prestation, pour chiffrer le coût de l'intervention envisagée. Si vous l'acceptez, un contrat de mandat sera rédigé et nous vous le transmettons pour signature.

SÉLECTION DE L'INTERVENANT QUE VOUS ALLEZ EMPLOYER

Tous les intervenants que nous vous proposons sont qualifiés afin de répondre au mieux à vos besoins. En effet, ils détiennent tous :

- ▶ Le diplôme d'auxiliaire de vie (ou un équivalent) et/ou
- ▶ Ont une expérience professionnelle de plus de 3 ans.

Les intervenants sont sélectionnés selon un processus strict intégrant notamment des mises en situation et la vérification des diplômes et des documents d'identité. Nous évaluons en outre très précisément leurs **valeurs humaines** et **qualités professionnelles**, tout comme leurs **motivations** pour ce métier. Nous vous proposons plusieurs profils et afin de vous permettre de faire un choix en harmonie avec vos attentes.





NOTRE FONCTIONNEMENT EN MODE MANDATAIRE

GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE DE VOTRE RELATION AVEC VOTRE EMPLOYÉ

Dans le cadre du contrat de mandat que nous signerons, OBJECTIF EMERGENCE prend à sa charge la gestion administrative et financière de votre relation avec votre employé tout en suivant vos consignes, celles de votre personne de confiance ou proche aidant :

- ▶ Vous proposer un contrat de travail établi selon vos besoins avant le début de la première prestation.
- ▶ Constituer le dossier employeur auprès du CESU et de tous les organismes sociaux liés à l'embauche d'un salarié.
- ▶ Procéder à l'établissement des bulletins de salaires auprès du CESU.
- ▶ Vous apporter les renseignements nécessaires pour vous permettre d'obtenir les divers avantages sociaux.
- ▶ Organiser des formations pour la ou les personnes embauchées.
- ▶ Vous assister pour les formalités relatives à la rupture du contrat de travail.
- ▶ Remplacer votre intervenant en cas d'absence si vous le désirez. Si vous ne souhaitez pas de remplacement, il suffira d'attendre le retour de votre intervenant habituel.
- ▶ Vous apporter conseil et assistance ponctuels pour l'organisation du travail de la personne embauchée, à l'exclusion de toute fonction hiérarchique ou disciplinaire. L'intervenant est votre employé et vous restez l'employeur de votre intervenant.

En résumé, vous nous déléguez les contraintes sans vous soucier des aspects administratifs et financiers.

Toutefois, en tant qu'employeur, vous devez respecter le droit du travail et la convention collective nationale des salariés de votre intervenant, ainsi que toutes les

obligations inhérentes à la fonction d'employeur.

INDISPONIBILITÉS DU SERVICE

Nos services sont disponibles 7J/7, 24h/24. En dehors des horaires d'ouverture, une permanence téléphonique est disponible afin de faire face aux urgences.

- ▶ Pendant nos heures d'ouverture, il suffit de contacter le numéro indiqué en dernière page de ce document.
- ▶ Pendant les heures de fermeture, le week-end et les jours fériés, le **numéro de portable du responsable de la permanence est enregistré sur le répondeur de la structure**. Appelez ce numéro en cas d'urgence

En cas de difficultés (absence, maladie de votre intervenant), vous pouvez nous solliciter pour organiser un remplacement. Dans les cas prévus à l'avance (congrés), nous assurerons le remplacement dans le cadre du mode mandataire.

En cas d'urgence, nous vous proposerons un remplaçant ponctuel en mode mandataire si possible, ou alors nous vous ferons une proposition en mode prestataire. Dans tous les cas, un devis sera établi et toute intervention sera soumise à votre acceptation préalable ou celle de votre proche aidant/personne de confiance.



LE CHÈQUE EMPLOI SERVICE UNIVERSEL

Qu'est-ce que le CESU ?

Le Chèque Emploi Service Universel (CESU) remplace depuis 2006 le Chèque Emploi Service (CES) et le Titre Emploi Service (TES). Il se présente sous 2 formes : le CESU bancaire et le CESU préfinancé.

A quoi sert le CESU ?

- ▶ Le CESU bancaire est utilisé uniquement par les particuliers pour rémunérer et déclarer les personnes employées en direct.
- ▶ Le CESU préfinancé permet aux particuliers de payer des prestations de services à la personne à domicile réalisées par un salarié indépendant ou par un organisme agréé de services à la personne.

Comment se présente le CESU ?

- ▶ Le CESU bancaire s'utilise comme un chèque bancaire et comprend 2 volets : 1 volet destiné à rémunérer le salarié, et 1 volet social destiné à le déclarer dans le cas d'un emploi direct.
- ▶ Le CESU préfinancé est pré-identifié au nom du bénéficiaire et sa valeur est prédéfinie (à l'image d'un chèque-déjeuner).

Où se procurer le CESU ?

- ▶ Le CESU bancaire est disponible dans les établissements bancaires.
- ▶ Le CESU préfinancé est cofinancé par des organismes privés ou publics (mutuelle, assurance, caisse de retraite mais généralement l'employeur) et émis par les organismes habilités par l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP).

Les avantages du CESU

- ▶ Le CESU simplifie les démarches et formalités du particulier employeur :
 - Son utilisation exempte le particulier employeur de la rédaction d'un contrat de travail pour des prestations de moins de 8 heures par semaine.
 - Le particulier employeur n'est plus dans l'obligation de délivrer un bulletin de salaire ou de calculer les cotisations sociales.
 - Aucune déclaration ne doit être effectuée auprès de l'URSSAF.
- ▶ Il permet de bénéficier de réductions d'impôts de 50 % des sommes dépensées et d'exonérations de cotisations patronales.
- ▶ Il garantit au salarié indépendant de bénéficier de droits sociaux et d'une couverture en cas d'accident du travail.

L'association OBJECTIF EMERGENCE, en tant que structure autorisée d'aide à domicile accepte le CESU préfinancé. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre comité d'entreprise ou de votre mutuelle pour savoir si vous pouvez en bénéficier.





LES TARIFS 2021

NOS PRESTATIONS

	Jour ouvrable APA	Jour ouvrable Taux plein	Dimanche et jours fériés APA	Dimanche et jours fériés Taux Plein
Avant réduction d'impôt*	22,76 €	21,86 €	29,51 €	29,51 €
Après réduction d'impôt**	10,73 €	10,73 €	22,76 €	14,40 €

Autres tarifs : Nous consulter

FRAIS DE TRANSPORT

	En voiture	En scooter
Pour un kilomètre	0,35 €	0,15 €

Tarifs mis à jour en 2021 et pour une année.

Le coût de l'intervention horaire dans le cadre de l'APA, les mutuelles, la CPAM ou la CARSAT est fonction du taux de participation calculé par ces organismes (dépend le plus souvent des ressources et du degré d'autonomie des personnes aidées).

► Adhésion annuelle non obligatoire : 20€

Du fait de notre statut associatif, le paiement d'une cotisation est proposé à nos usagers afin qu'ils puissent devenir adhérents et participer davantage à la vie associative et ainsi participer à l'Assemblée Générale de l'Association et à l'élection des membres du bureau.

AVANTAGES FISCAUX

50 % du montant de vos factures sont déductibles des impôts dans la limite où les sommes engagées ne dépassent pas un certain plafond en vertu de l'article 1269 du 30/12/1997 de la loi de finances 97.

Attention, les paiements des factures en CESU ainsi qu'en espèce ne donnent pas droit aux avantages fiscaux.

MODE DE FACTURATION

Une facture tenant compte du nombre d'heures effectuées dans le mois et des participations éventuelles d'organismes financeurs est adressée à chaque bénéficiaire pour paiement.

TÉLÉASSISTANCE

Voir conditions en agence

PORTAGE DE REPAS

Voir conditions en agence





LES AVANTAGES FISCAUX DES SERVICES

Votre agence OBJECTIF EMERGENCE détient une autorisation délivrée par le département. En conséquence, vous bénéficiez de nombreux avantages dans le cadre des prestations proposées :

- ▶ Les prestations ayant un rapport direct avec les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la toilette, aide à l'habillage, aide à la prise des repas, préparation des repas, aide à la mobilité) vous sont facturées avec un taux de TVA réduit à 5,5 %. Les autres prestations (courses, ménage) vous sont facturées avec un taux de TVA réduit à 10 %.
- ▶ Vous disposez d'une exonération totale (1) ou partielle des cotisations patronales de sécurité sociale si vous êtes employeur d'un salarié à domicile (l'exonération totale est intégrée dans nos tarifs).
- ▶ Chaque année, OBJECTIF EMERGENCE vous transmet un relevé détaillé de vos dépenses ouvrant droit à une réduction d'impôt, à joindre à votre déclaration de revenus. Les sommes dépensées pour des services à la personne à domicile ouvrent droit à **une réduction d'impôt sur le revenu égal à 50 % des montants acquittés**, dans la limite de plafonds réévalués annuellement (cf (1) à (6)).

La rémunération d'une aide à domicile est exonérée totalement de cotisations patronales de sécurité sociale si l'employeur remplit l'une des conditions suivantes :

- ▶ Personnes âgées d'au moins 70 ans et/ou personnes ayant à charge un enfant ouvrant droit au complément de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé.
- ▶ Personnes remplissant les conditions ci-après :
 - Bénéficiaire de la prestation de compensation du handicap visée à l'article L245-3-1° du code de l'action sociale et des familles.
 - Bénéficiaire d'une majoration pour tierce personne servie au titre de l'assurance invalidité, de la législation des accidents de travail ou d'un régime spécial de sécurité sociale ou de l'article 18 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre.
 - Personnes âgées d'au moins 60 ans se trouvant dans l'obligation de recourir à l'assistance d'une tierce personne pour accomplir les actes ordinaires de la vie.
 - Personnes remplissant la condition de perte d'autonomie prévue à l'article L. 232-2 du code de l'action sociale et des familles.

Les bénéficiaires de l'APA ou de CESU préfinancés, doivent déduire la somme des allocations perçues ou du préfinancement du total des dépenses pour calculer le montant donnant droit à une réduction.



ET SOCIAUX À LA PERSONNE

EXEMPLES INDICATIFS DES AVANTAGES FISCAUX DONT VOUS POUVEZ BÉNÉFICIER POUR LES SERVICES QUE NOUS VOUS PROPOSONS



SITUATION PERSONNELLE	PLAFOND DES DÉPENSES DONNANT DROIT À RÉDUCTION OU CRÉDIT D'IMPÔT ⁽²⁾	MONTANT MAXIMAL RÉDUCTION OU CRÉDIT D'IMPÔT ⁽²⁾
Sans personne à charge	12 000 €	6 000 €
Si 1 personne du foyer fiscal est âgée de plus de 65 ans ⁽³⁾	13 500 € ⁽⁵⁾	6 750 €
Foyer fiscal avec 1 personne à charge : enfant ou ascendant âgé de plus de 65 ans	13 500 € ⁽⁵⁾	6 750 €
Foyer fiscal avec 2 personnes à charge ou plus : enfant ou ascendant âgé de plus de 65 ans	15 000 € ⁽⁶⁾	7 500 €
Personnes invalides ou ayant une personne handicapée à charge	20 000 €	10 000 €

(1) Le crédit d'impôt s'applique aux personnes actives ou inscrites sur la liste des demandeurs d'emploi au moins 3 mois au cours de l'année des dépenses.

(2) Une majoration de 1500 euros est appliquée pour toute personne de plus de 65 ans composant le foyer fiscal et lorsque le contribuable rémunère un salarié au domicile d'un ascendant (de plus de 65 ans) bénéficiaire de l'APA.

(3) Ce plafond est porté à 15 000 euros (soit un avantage maximal de 7 500 euros) pour la première année d'imposition pour laquelle le contribuable bénéficie de cet avantage au titre de l'emploi direct d'un salarié (mode mandataire par exemple).

(4) Ce plafond est porté à 16 500 euros (soit un avantage maximal de 8 250 euros) pour la première année d'imposition pour laquelle le contribuable bénéficie de cet avantage au titre de l'emploi direct d'un salarié (mode mandataire par exemple).

(5) Ce plafond est porté à 18 000 euros (soit un avantage maximal de 9 000 euros) pour la première année d'imposition pour laquelle le contribuable bénéficie de cet avantage au titre de l'emploi direct d'un salarié (mode mandataire par exemple).

(6) La réduction d'impôt peut s'appliquer pour les personnes qui ont supporté ces dépenses à la résidence d'un ascendant.



PROMOUVOIR LA BIEN-TRAITANCE ET LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE

Les personnes âgées et/ou en situation de handicap, du fait de leur dépendance et de leur fragilité, sont les victimes privilégiées de maltraitements dont les auteurs sont le plus souvent des proches familiaux ou des professionnels.

BIEN-TRAITANCE

OBJECTIF EMERGENCE s'inscrit dans une démarche de promotion de la bien-veillance. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager dans la recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. La bien-veillance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. Pour le professionnel, il s'agit d'une manière d'être et d'agir, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus.

La bien-veillance intègre le souci de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires, connues et sécurisantes pour tous et d'un refus sans concession de toute forme de violence. L'expression de l'usager est valorisée. Cette démarche de bien-veillance implique une réflexion et une collaboration permanente avec tous les acteurs sociaux et médico-sociaux à la recherche de la meilleure réponse possible du besoin identifié.

LES DIFFÉRENTES FORMES DE MALTRAITANCE

La maltraitance se manifeste sous différentes formes et peut être active ou passive, intentionnelle ou non :

- ▶ Violences physiques (coups, gifles, brûlures, contusions diverses)
- ▶ Violences psychologiques (insultes, menaces de rejet, de rétorsions diverses)
- ▶ Violences financières (vol, extorsion de fonds, signature forcée, héritage anticipé)
- ▶ Violences médicamenteuses (abus ou privation des médicaments nécessaires)

- ▶ Violences civiques (privation des droits élémentaires du citoyen, de papiers d'identité)
- ▶ Négligences avec intention de nuire ou non

COMMENT FAIRE PART D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE ?

Parce qu'OBJECTIF EMERGENCE veut le bien-être des personnes âgées et/ou handicapées, vous pouvez nous joindre [au standard de votre agence](#) dont le numéro est disponible à la page 26 afin de nous faire part de toute situation de maltraitance.

Nous sommes là pour vous écouter et évaluer la situation en y impliquant l'éventuel proche aidant désigné. Nous nous chargeons ensuite de prévenir les services du département compétents et le CLIC.

VOUS POUVEZ ÉGALEMENT APPELER LE NUMÉRO NATIONAL 3977 «ALLÔ MALTRAITANCE» OUVERT DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H À 19H.

Ce numéro est destiné :

- ▶ Aux personnes âgées et aux personnes handicapées, victimes de maltraitements
- ▶ Aux témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel
- ▶ Aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

Des professionnels vous écoutent, vous soutiennent et vous orientent.



PROCÉDURE À SUIVRE EN CAS DE CONFLIT

En cas de conflit non résolu avec un membre de l'équipe d'OBJECTIF-EMERGENCE, vous, votre proche aidant ou votre personne de confiance, pouvez à tout moment solliciter un rendez-vous avec le responsable de votre agence (coordonnées à la page 35).

Si aucune solution n'est trouvée, vous pouvez faire appel au médiateur du Commerce Coopératif et Associé (CCA). Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez exercer un recours administratif.

RECOURS ADMINISTRATIFS EN CAS DE CONFLIT NON RÉSOLU

L'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles stipule que : « toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par

décret en Conseil d'État. »

Dans chaque département les conseils généraux ont désigné des personnes comme étant qualifiées pour le respect des droits des personnes. En cas de litige entre OBJECTIF EMERGENCE et le client, l'association des médiateurs européens, peut être contactée via son site internet www.mediateurseuropeens.org, par téléphone ou par courrier.

CHARTRE DES DROITS ET ACCUEILLIE



ARTICLE 1

PRINCIPE DE NON DISCRIMINATION

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

ARTICLE 2

DROIT À UNE PRISE EN CHARGE OU À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

ARTICLE 3

DROIT À L'INFORMATION

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

ARTICLE 4

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

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

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

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

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en

LIBERTÉS DE LA PERSONNE ET/OU ACCOMPAGNÉE

charge ou l'accompagnement.

ARTICLE 5

DROIT À LA RENONCIATION

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

ARTICLE 6

DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

La 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 7

DROIT À LA PROTECTION

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

ARTICLE 8

DROIT À L'AUTONOMIE

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

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

ARTICLE 9

PRINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement

doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

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

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

ARTICLE 10

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

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

ARTICLE 11

DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

ARTICLE 12

RESPECT DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITÉ

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 : OBJET DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions 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.

Le règlement est destiné à définir, d'une part, les droits et obligations de la personne bénéficiaire et, d'autre part, les modalités de fonctionnement de la structure.

ARTICLE 2 : MODALITÉS D'ÉLABORATION, DE VALIDATION ET DE RÉVISION

Le règlement de fonctionnement est élaboré par les dirigeants de l'entreprise et validé en comité de pilotage. Il peut faire l'objet de révision en cas de modification de la réglementation, de changement d'organisation ou de fonctionnement au sein de l'entreprise ou bien en cas de besoin ponctuel.

Il est modifié sous les mêmes règles que lors de l'élaboration, à l'initiative de la direction, puis validé en comité de pilotage.

Le règlement de fonctionnement fait l'objet d'une révision au moins tous les 5 ans.

ARTICLE 3 : MODES DE DIFFUSION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement est intégré au livret

d'accueil qui est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal.

Il est affiché dans les locaux de la structure afin qu'il puisse être consulté par tous et tenu à disposition des autorités de contrôle.

Un exemplaire du règlement de fonctionnement est remis à chaque personne exerçant au sein de l'entreprise, quelles que soient les conditions de cet exercice (salarié, alternant, stagiaire).

CHAPITRE 2 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES SERVICES

ARTICLE 1 : HORAIRES D'OUVERTURE AU PUBLIC

Les bureaux du siège de l'entreprise et des différentes antennes sont librement accessibles au public pendant les jours et heures d'ouvertures suivants : Du lundi au vendredi de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00. L'accueil téléphonique est assuré sur ces mêmes jours et horaires.

En dehors des jours et horaires d'ouverture, une astreinte téléphonique est assurée au sein de chaque agence afin de pouvoir répondre aux situations d'urgence.

ARTICLE 2 : ETHIQUE INSTITUTIONNELLE ET MODALITÉS D'EXERCICE DES DROITS DES BÉNÉFICIAIRES

A travers ses missions, l'action de l'association OBJECTIF EMERGENCE repose sur le principe fondamental du respect des droits et des libertés de ses bénéficiaires, tels qu'ils sont énoncés dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie :

- ▶ Le principe de non-discrimination ;
- ▶ Le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté ;
- ▶ Le droit à l'information ;
- ▶ Le principe du libre-choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne ;
- ▶ Le droit à la renonciation ;
- ▶ Le droit au respect des liens familiaux ;
- ▶ Le droit à la protection ;
- ▶ Le droit à l'autonomie ;
- ▶ Le principe de prévention et de soutien ;
- ▶ Le droit à l'exercice des droits civiques ;
- ▶ Le droit à la pratique religieuse ;
- ▶ Le droit à la dignité, à l'intégrité, au respect de la vie privée et à l'intimité.

Afin de favoriser l'exercice de ces droits, la structure



a mis en place en complément de ce règlement de fonctionnement d'autres moyens, notamment :

- ▶ La remise à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal un livret d'accueil présentant l'entreprise et son organisation et comportant un exemplaire de la charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- ▶ L'affichage de la charte dans les locaux et du présent règlement de fonctionnement ;
- ▶ L'élaboration d'un devis et d'un contrat de prestation définissant la nature de la prise en charge ainsi que le coût des prestations ;
- ▶ La mise à disposition de la liste départementale des personnes qualifiées susceptibles d'aider les usagers ou leurs représentants à faire valoir leurs droits ;
- ▶ Les enquêtes de satisfaction permettant de prendre en compte les remarques et suggestions des usagers ;
- ▶ Le traitement des réclamations en cas d'incident ;
- ▶ La sensibilisation des intervenants sur le thème des droits des usagers.

ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS DE LA STRUCTURE

La structure est engagée dans :

- ▶ La probité, la réserve et la confidentialité : l'ensemble du personnel doit faire preuve de probité en travaillant de manière honnête et intègre. Le personnel doit refuser toute délégation de pouvoir de l'utilisateur sur ses avoirs, biens, droits, donations, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs. L'utilisation de la carte bancaire ou chéquier d'un bénéficiaire est prohibée sauf accord écrit entre le bénéficiaire ou son représentant légal et la structure. Au cours de l'intervention chez l'utilisateur, le personnel doit faire preuve de réserve et de discrétion professionnelle. Le service et les intervenants garantissent la confidentialité des informations transmises par les bénéficiaires dans le cadre de la constitution de leurs dossiers et des interventions à domicile.
- ▶ La qualité de service : Le responsable d'agence et les responsables de secteur recherchent la meilleure

adéquation possible entre les besoins des bénéficiaires, les disponibilités et compétences spécifiques des professionnels. Préalablement à sa première intervention, l'aide à domicile est informé(e) précisément sur les besoins et attentes de la personne, son projet personnalisé et la mission à réaliser, grâce à une fiche de mission et/ou une explication orale.

- ▶ La continuité de service : Toute absence d'un intervenant est signalée au bénéficiaire ou à son représentant dans les meilleurs délais. La structure s'engage à proposer le remplacement des intervenants habituels en cas d'absence de ces derniers. Les horaires et jours d'interventions pourront toutefois être modifiés compte tenu du planning des intervenants remplaçants. La structure ne peut être tenue responsable du retard de ses intervenants résultant de faits indépendants de sa volonté (retard des transports en commun par exemple). Le cahier de liaison présent au domicile du bénéficiaire, fourni par la structure, sera complété afin de faciliter les échanges et la coordination entre les intervenants du service, les intervenants extérieurs et l'entourage. Lorsqu'il est terminé ou en cas de suspension ou d'arrêt des prestations, le cahier sera conservé à l'agence selon les règles d'archivage.

- ▶ L'adaptabilité du service : Le service adapte le planning des interventions (horaires, fréquence, contenu) en fonction de l'évolution des besoins du bénéficiaire. Le suivi des interventions s'effectue dans le cadre de réunions, d'entretiens avec les intervenants et lors de visites à domicile. Le personnel d'encadrement évalue au moins une fois par an la situation du bénéficiaire afin d'apprécier l'évolution des besoins et l'efficacité de l'aide apportée. La structure travaille en partenariat avec différents acteurs sociaux et médico-sociaux.

ARTICLE 4 : MODALITES D'ADMISSION

Toute demande d'intervention peut se faire sur simple demande.

La prise en charge des personnes ne peut se faire que dans les cas suivants :

- ▶ Personnes fragiles, vulnérables et/ou âgées ;
- ▶ Personnes en situation de handicap ;
- ▶ Personnes dont l'état de santé nécessite de façon temporaire ou régulière une aide et un accompagnement dans les actes de la vie quotidienne.

ARTICLE 5 : MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

Les modalités de fonctionnement du service d'aide à domicile, en mode prestataire et mandataire, sont définies dans le livret d'accueil.

ARTICLE 6 : MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE TRANSPORT ACCOMPAGNE

Les modalités de fonctionnement du service de transport accompagné sont définies dans le livret d'accueil.

ARTICLE 7 : DISPOSITIONS RELATIVES AU TRANSPORT DES USAGERS DANS LE VEHICULE PERSONNEL DE L'INTERVENANT

Les intervenants sont autorisés à utiliser leur véhicule personnel pour transporter les bénéficiaires sous réserve de présentation d'une assurance spécifique transport dans le cadre professionnel.

Une feuille de déplacement est alors remplie et signée à la fois par l'intervenant et par le bénéficiaire transporté ou son représentant légal. Les frais kilométriques résultant du transport d'un bénéficiaire sont à la charge de celui-ci.

ARTICLE 8 : MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

Avant la mise en place de la prestation, l'agence réalise une visite à domicile pour évaluer la demande et apprécier l'adéquation des besoins avec la prestation de portage de repas à domicile.

Un devis et un contrat individuel de prestation est élaboré et remis au bénéficiaire avant le début de la livraison. Il est signé après avoir été expliqué au demandeur ou à son



représentant.

En cas d'urgence (sortie d'hospitalisation...), le service de portage de repas peut être mis en place dans un délai de 24 heures. Dans ce cas, un « repas de secours » sera proposé. Un devis est transmis au bénéficiaire ou à son représentant. Le devis doit être signé pour valider la mise en place. La visite à domicile est réalisée après la mise en place de la prestation. Le contrat est établi au plus tard dans les 8 jours ouvrés après la première livraison. Pour permettre au service l'accès au domicile, lorsque cela s'avère nécessaire, les clés et/ou badges doivent être fournies par l'utilisateur ou ses proches.

Les repas sont présentés en barquette, sont livrés en liaison froide et doivent être réchauffés avant consommation.

Les personnes peuvent bénéficier des repas 7 jours sur 7, du lundi au dimanche. La livraison s'effectue du lundi au samedi, entre 08h00 et 12h00.

En fonction des événements indépendants de la volonté du service (aléas climatiques ou matériels), des fluctuations dans l'heure de livraison pourront avoir lieu.

Pour assurer une sécurité alimentaire optimale, le repas livré devra être déposé immédiatement au réfrigérateur par les soins du bénéficiaire ou de la personne en charge de la réception de la livraison du portage de repas.

Les engagements de probité, réserve, confidentialité ainsi que les engagements de qualité, de continuité et d'adaptabilité s'appliquent également au service de portage de repas à domicile.

ARTICLE 9 : MODALITÉS DE RETABLISSEMENT DES PRESTATIONS APRES UNE INTERRUPTION

En cas d'interruption des prestations, leur reprise s'effectuera selon les conditions définies ci-dessous :

► Cas d'une interruption du fait de l'utilisateur pour des raisons personnelles, qui ne sont pas reconnues comme force majeure (rendez-vous, départ en vacances...) : Dans le cas d'un départ du bénéficiaire, un préavis de 15 jours est demandé. Si ce délai n'est pas respecté, les prestations prévues seront facturées.

► Cas d'une interruption du fait de l'utilisateur pour des raisons de force majeure (hospitalisation, placement en établissement d'urgence...) : La reprise des prestations s'effectue dès que la situation le nécessite et dès que la structure est informée de la reprise des interventions. Les heures prévues non effectuées peuvent être reportées seulement sur le mois en cours/ Dans le cas où elles ne peuvent être reportées, elles ne sont pas facturées. La présentation d'un justificatif peut être demandé.

► Cas d'une interruption du fait de l'entreprise pour des raisons de force majeure (grève, intempérie...) : La reprise des prestations s'effectue dans les meilleurs délais. Les heures prévues non effectuées peuvent être reportées seulement sur le mois en cours. Dans le cas où elles ne peuvent pas être reportées, elles ne sont pas facturées.

ARTICLE 10 : PRESTATIONS FOURNIES HORS DU DOMICILE

L'intervention des aides à domicile se limite au lieu de vie des bénéficiaires. En cas d'hospitalisation, la prestation d'OBJECTIF EMERGENCE peut se poursuivre au domicile mais également sur le lieu d'hospitalisation (intervention limitée au secteur couvert par la structure dont dépend le bénéficiaire : compagnie, présence rassurante, entretien du linge etc.

ARTICLE 11 : MESURES A PRENDRE EN CAS D'URGENCE OU DE SITUATION EXCEPTIONNELLE

En cas d'urgence, l'intervenant doit, dans un premier temps, appeler les secours puis en faire part à son agence qui se chargera d'avertir les proches ou le représentant légal du bénéficiaire.

En cas de constatation d'un état de santé inhabituel de l'utilisateur, l'intervenant doit noter sur le cahier de liaison

cette évolution anormale, en avertir l'agence qui jugera utile ou non d'avertir le bénéficiaire, ses proches ou son représentant légal et pourra faire un signalement aux autorités compétentes.

CHAPITRE 3 : OBLIGATIONS RECIPROQUES

ARTICLE 1 : RESPECT DU CONTRAT DE PRESTATION ET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le respect du contrat de prestation et du règlement de fonctionnement par les intervenants et par les bénéficiaires est impératif pour le bon déroulement de la prestation.

Le non-respect de l'un ou l'autre des documents peut mener à une rupture de la prise en charge.

ARTICLE 2 : ROLE DES INTERVENANTS A DOMICILE ET RELATION AVEC LES PERSONNES AIDEES

Les intervenants à domicile de la structure doivent respecter les champs d'intervention suivants : le ménage courant, l'entretien du linge, l'aide et l'accompagnement aux courses, l'aide administrative, la préparation et la prise des repas, l'aide aux transferts, l'aide à la toilette, la présence rassurante et la compagne.

Tout acte ou geste médical (pansement, prise de médicament...) n'est pas du ressort des intervenants.

Les intervenants ne doivent pas effectuer de retrait d'argent pour les bénéficiaires ni faire d'achats avec des « chèques en blanc ».

En aucun cas le personnel ne peut disposer de procuration bancaire ou profiter de la vulnérabilité d'un bénéficiaire en vue de lui soutirer de l'argent ou un objet de valeur.

Les intervenants ne doivent pas communiquer leur numéro de téléphone personnel aux bénéficiaires ni donner suite à une demande directe d'intervention, sans passer par l'agence.



Les créneaux horaires des interventions peuvent être modifiés d'un commun accord avec l'agence.

Les intervenants ne peuvent utiliser le téléphone d'un bénéficiaire sauf dans le cadre de la télégestion fixe, en cas d'urgence ou à la demande de la personne aidée.

Les intervenants ne doivent pas fumer au domicile des personnes aidées ni consommer de boissons alcoolisées ou autres toxiques.

Le personnel d'intervention est tenu au secret professionnel et ne doit pas dévoiler les informations personnelles ou confidentielles apprises au cours de leurs missions.

ARTICLE 3 : COMPORTEMENT CIVIL DES PROFESSIONNELS ET DES USAGERS

Dans toutes les circonstances compatibles avec leur état de santé, les bénéficiaires doivent faire preuve d'un comportement respectant les autres personnes.

Les intervenants, comme les bénéficiaires, devront notamment s'abstenir de proférer des insultes ou des obscénités, s'abstenir d'agresser verbalement ou physiquement, de montrer toute forme de discrimination envers les aides à domicile.

ARTICLE 4 : REGLES D'HYGIÈNE DE VIE ET DE SECURITE PERSONNELLE

Afin de donner les meilleures chances de succès à l'accomplissement de la prestation, les bénéficiaires s'engagent à respecter des règles en termes de sécurité personnelle.

Dans le cas où l'environnement ne permet pas la réalisation de la prestation en toute sécurité (lieu insalubre ou dangereux par exemple), la structure peut, si elle le juge nécessaire, en avertir l'utilisateur ou son représentant et interrompre la prise en charge.

Dans les cas extrêmes, elle peut avertir les institutions compétentes de protection des personnes tels que les services sociaux, la Préfecture ou encore le juge des tutelles.

ARTICLE 5 : MESURES RELATIVES A LA SURETE DES PERSONNES ET DES BIENS

Le bénéficiaire ne peut tenir l'intervenant responsable de la dégradation des appareils ou éléments d'habitation usagés. Néanmoins, en cas de dégâts commis par l'aide à domicile dans l'exercice de ses fonctions, OBJECTIF EMERGENCE a souscrit à un contrat d'assurance responsabilité civile assorti d'une franchise. En cas de dégradation, la déclaration doit être réalisée immédiatement auprès du responsable d'agence. Un constat à domicile pourra être réalisé par l'agence. La structure pourra rembourser, partiellement ou totalement, au regard du degré d'usure des objets endommagés, le montant des dégradations, sur présentation d'une facture. Les intervenants transportant des bénéficiaires dans leur

véhicule personnel s'engageant, en signant leur contrat de travail, à souscrire une assurance prenant en compte les éventuels accidents pouvant survenir au cours de trajets professionnels.

L'utilisation frauduleuse par l'intervenant de tout objet appartenant au bénéficiaire (clés du logement, code d'accès...) est considérée comme faute professionnelle, à plus forte raison si cette utilisation s'est déroulée en dehors des heures d'interventions prévues par la structure.

ARTICLE 6 : TRAITEMENT DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Les personnes dénonçant des faits de violence sur autrui dans l'exercice de leurs fonctions, bénéficient de mesures de protection légales.

En cas de suspicion de maltraitance, l'agence, dont dépend le bénéficiaire, doit être informée. Cette dernière pourra en faire part aux personnes ou institutions compétentes (médecin traitant, police, juge des tutelles, direction départementale des affaires sanitaires et sociales...).

La structure s'engage à mettre en œuvre les recommandations de la Haute Autorité de Santé et sensibilisant son personnel et ses usagers sur les bonnes pratiques professionnelles.

CHAPITRE 4 : PROTECTION DES DONNEES

Chaque agence OBJECTIF EMERGENCE, en qualité de responsable de traitement, a désigné un délégué à la Protection des Données (DPO) auprès de la CNIL.

Nous nous sommes engagés à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel.

ARTICLE 1 : CE QUE NOUS FAISONS DE VOS DONNEES

Dans le cadre de notre relation contractuelle, les informations que nous recueillons sur votre compte font l'objet de traitements de données pour fournir la prise en charge, l'encadrement administratif, le suivi et la facturation des services d'aides à la personne au domicile.

ARTICLE 2 : DUREE DE CONSERVATION

Vos données à caractère personnel liées au contrat sont susceptibles d'être archivées après la fin de notre relation contractuelle.

ARTICLE 3 : DESTINATAIRES DE VOS INFORMATIONS

Seules les personnes habilitées au sein d'OBJECTIF-EMERGENCE pourront accéder à vos données personnelles. Ces informations confidentielles sont traitées exclusivement sur le territoire de l'UE, et ne feront, directement ou indirectement, l'objet d'aucune communication ou de cession à des tiers. Toutefois, les administrations ou les tiers légalement autorisés pourront accéder à vos informations dans le cadre du respect de nos obligations légales (notamment l'administration fiscale).

OBJECTIF EMERGENCE peut faire appel à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes pour la protection de vos données. La liste est disponible dans notre Politique Générale de Protection des Données sur notre site internet.

ARTICLE 4 : CAS PARTICULIER DES DONNEES DE SANTE COLLECTEES PAR PROSENIORS

Dans le cadre de notre prise en charge et dans l'intérêt vital du bénéficiaire de nos prestations, nous pouvons être amenés à collecter des données relatives à l'état de santé des personnes. Cette collecte de données est nécessaire pour notre accompagnement et suivi médico-social, ces informations n'étant utilisées qu'à ces seules fins et accessibles aux seules personnes habilitées dans le cadre de leurs missions.

ARTICLE 5 : INFORMATION DES PERSONNES SUR LEURS DROITS

En justifiant de votre identité, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement ou de portabilité de vos données à caractère personnel, ainsi que du droit de retirer votre consentement préalablement donné à un traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer totalement ou partiellement à un traitement de données, ou encore en demander la limitation. Vous pouvez exercer vos différents droits en contactant le Délégué à la Protection des Données de l'organisme de préférence par mail à : dpo@emergence34.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Cabinet DPO-Avocats Service Exercice des Droits 11 rue Théodule Ribot 75017 Paris. Si vous estimez que vos droits ont été violés, vous pourrez saisir la CNIL à l'adresse suivante : [https://www.cnil.fr/fr/plaintes*](https://www.cnil.fr/fr/plaintes)

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données à caractère personnel et vos droits, nous vous invitons à consulter notre Politique Générale de Protection des Données sur notre site internet ou adressée sur simple demande.





INFORMATIONS UTILES

OBJECTIF EMERGENCE AGDE

OBJECTIF ÉMERGENCE ASSOCIATION LOI 1901
418 464 285 RCS MONTPELLIER
Domicilié 11 rue de l'Égalité 34300 AGDE

N°autorisation : SAP418464285 délivrée par le Conseil
Département de l'Hérault
Hôtel du Département, 1000 rue d'Alco
34087 MONTPELLIER CEDEX 4
Présidé par Monsieur Kléber MESQUIDA - Tél : 04 67 67 67 67

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec OBJECTIF EMERGENCE / PROSENIORS :

Madame LEPERS Françoise / Madame CADENE Claudette
Madame BERVELT Marcelle / Madame ROCHE Jocelyne Madame
SCHNEIDER Arlette / Madame MORIN Annie
Monsieur TRANIER Jean-Claude

OBJECTIF EMERGENCE BÉZIERS

OBJECTIF ÉMERGENCE ASSOCIATION LOI 1901
418 464 285 RCS MONTPELLIER
Domicilié 12 bis, avenue Jean Foucault 34500 BÉZIERS

N°autorisation : SAP418464285 délivrée par le Conseil
Département de l'Hérault
Hôtel du Département, 1000 rue d'Alco
34087 MONTPELLIER CEDEX 4
Présidé par Monsieur Kléber MESQUIDA - Tél : 04 67 67 67 67

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec OBJECTIF EMERGENCE / PROSENIORS :

Madame LEPERS Françoise / Madame CADENE Claudette
Madame BERVELT Marcelle / Madame ROCHE Jocelyne Madame
SCHNEIDER Arlette / Madame MORIN Annie
Monsieur TRANIER Jean-Claude

OBJECTIF EMERGENCE MONTPELLIER

OBJECTIF ÉMERGENCE ASSOCIATION LOI 1901
418 464 285 RCS MONTPELLIER
Domicilié 205, rue de l'Acropole • 34000 MONTPELLIER

N°autorisation : SAP418464285 délivrée par le Conseil
Département de l'Hérault
Hôtel du Département, 1000 rue d'Alco
34087 MONTPELLIER CEDEX 4
Présidé par Monsieur Kléber MESQUIDA - Tél : 04 67 67 67 67

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec OBJECTIF EMERGENCE / PROSENIORS :

Madame LEPERS Françoise / Madame CADENE Claudette
Madame BERVELT Marcelle / Madame ROCHE Jocelyne Madame
SCHNEIDER Arlette / Madame MORIN Annie
Monsieur TRANIER Jean-Claude

OBJECTIF EMERGENCE SÈTE

OBJECTIF ÉMERGENCE ASSOCIATION LOI 1901
418 464 285 RCS MONTPELLIER
Domicilié 32B avenue Victor Hugo • 34200 SÈTE

N°autorisation : SAP418464285 délivrée par le Conseil
Département de l'Hérault
Hôtel du Département, 1000 rue d'Alco
34087 MONTPELLIER CEDEX 4
Présidé par Monsieur Kléber MESQUIDA - Tél : 04 67 67 67 67

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec OBJECTIF EMERGENCE / PROSENIORS :

Madame LEPERS Françoise / Madame CADENE Claudette
Madame BERVELT Marcelle / Madame ROCHE Jocelyne Madame
SCHNEIDER Arlette / Madame MORIN Annie
Monsieur TRANIER Jean-Claude

PROSENIORS CANNES-LE CANNET

SARL ELICS SERVICES 06370, 818 987 331, RCS CANNES
Domiciliée au 69 boulevard Sadi Carnot, 06110 LE CANNET

N°autorisation : SAP818987331 délivrée par le Conseil
Département des Alpes Maritimes
147 Boulevard du Mercantour - BP 3007 06201 NICE CEDEX 3
Présidé par Monsieur Eric CIOTTI - Tél : 04 97 18 60 00

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec PROSENIORS ou le médiateur :

Jean-Michel BEC 06.71.01.80.65 jeanmichel.bec@free.fr / Jean-
Marie CHASTANIER 06.12.91.55.91 jean.chastanier@sfr.fr/ Bernard
GIRY 06.84.21.55.75 bernard.giry@ugecam-pacac.cnamts.fr /
Edouard PERRET 06.60.92.33.45 edouard-perret@bbox.fr /
Carine TADDIA 06.61.08.19.40 carinetaddia@free.fr

PROSENIORS LYON

SARL ELICS SERVICES 69000, 815 356 670 RCS LYON
Domiciliée au 24 cours Lafayette, 69003 LYON

N°autorisation : SAP 815356670 délivrée par le Conseil
Département du Rhône
29-31 cours de la Liberté 69483 LYON CEDEX 03
Présidé par Monsieur Christophe GUILLOTEAU
Tél : 04 72 61 77 77

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec PROSENIORS ou le médiateur :

Henriette PELLA / Jeanne BLANCHARD / Michel BLUM / Michel
RICHARD

PROSENIORS MAISONS-LAFFITTE

SARL ELICS SERVICES 78600, 753 159 888 RCS VERSAILLES
Domiciliée au 7 rue des Fossé, 78600 MAISONS-LAFFITTE

N°autorisation : SAP753159888 délivrée par le Conseil
Départemental des Yvelines
Hotel du Département 2, 2 Place André Mignot
78012 VERSAILLES CEDEX
Présidé par Monsieur Pierre BEDIER - Tél : 01 39 07 78 78

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec
PROSENIORS ou le médiateur :

Jeanne BROUSSE / Marie-Françoise NOZIERES / Bernard DOIN /
Philippe de MULLENHEIM / Catherine ARNAULT / Hugette
BLANPIED / Roger ADELAIDE.

PROSENIORS SCEAUX

SARL ELICS SERVICES 92330, 790 683 692 RCS NANTERRE
Domiciliée au 144 avenue du Général Leclerc 92330 SCEAUX

N°autorisation : SAP790683692 délivrée par le Conseil
Départemental des Hauts-de-Seine
Hôtel du département, 2-16 boulevard Sufflot
92015 NANTERRE CEDEX
Présidé par Monsieur Patrick DEVEDJIAN - Tél : 01 47 29 30 31

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec
PROSENIORS ou le médiateur :

Maryse FOURNIER / Monique LEFEBVRE.

PROSENIORS NICE

SARL ELICS SERVICES 06000, en cours d'immatriculation
Domiciliée Galerie du Pont Neuf, 14 avenue Félix Faure
06000 NICE

N°autorisation : SAP504700337 délivrée par le Conseil
Départemental des Alpes Maritimes
147 Boulevard du Mercantour - BP 3007 06201 NICE CEDEX 3
Présidé par Monsieur Eric CIOTTI - Tél : 04 97 18 60 00

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec
PROSENIORS ou le médiateur :

Jean-Michel BEC / Jean-Marie CHASTANIER / Bernard GIRY /
Edouard PERRET / Carine TADDIA

PROSENIORS PARIS VI

ELICS SERVICES 75006, 798 863 015 RCS PARIS
Domiciliée au 81 rue du Cherche-Midi, 75006 PARIS

N°autorisation : SAP798863015 délivrée par le Conseil
Départemental de Paris
Place de l'Hôtel de ville, 75196 PARIS CEDEX 04
Présidé par Madame Anne HIDALGO - Tél : 3975

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec
PROSENIORS ou le médiateur :

Marie-Françoise FUCHS / Daniel GODINOT / Jean-Christophe
LAHLU / Christine PATRON / Michèle PEYRAUD

PROSENIORS PARIS XV

SARL ELICS SERVICES 75015, 792 813 826 RCS PARIS
Domiciliée au 80 rue Fondary, 75015 PARIS

N°autorisation : SAP792813826 délivrée par le Conseil
Départemental de Paris
Place de l'Hôtel de ville, 75196 PARIS CEDEX 04
Présidé par Madame Anne HIDALGO - Tél : 3975

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec
PROSENIORS ou le médiateur :

Marie-Françoise FUCHS / Daniel GODINOT / Jean-Christophe
LAHLU / Christine PATRON / Michèle PEYRAUD
ARS-DD75-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

PROSENIORS SAINT-CLOUD

SARL ELICS SERVICES 92210, 523 136 752 RCS NANTERRE
Domiciliée au 1 Rue de l'Yser, 92219 SAINT-CLOUD

N°autorisation : SAP523136752 délivrée par le Conseil
Départemental des Hauts-de-Seine
Hôtel du département, 2-16 boulevard Sufflot
92015 NANTERRE CEDEX
Présidé par Monsieur Patrick DEVEDJIAN Tél : 01 47 29 30 31

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec
PROSENIORS ou le médiateur :

Maryse FOURNIER / Monique LEFEBVRE

PROSENIORS SAINT-LAURENT-DU-VAR

SARL ELICS SERVICES 06700, 538 824 616 RCS ANTIBES
Domiciliée au 947 avenue du Général de Gaulle 06700 SAINT-
LAURENT-DU-VAR

N°autorisation : SAP538824616 délivrée par le Conseil
Départemental des Alpes Maritimes
147 Boulevard du Mercantour - BP 3007 06201 NICE CEDEX 3
Présidé par Monsieur Eric CIOTTI - Tél : 04 97 18 60 00

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec
PROSENIORS ou le médiateur :

Jean-Michel BEC 06.71.01.80.65 jeanmichel.bec@free.fr / Jean-
Marie CHASTANIER 06.12.91.55.91 jean.chastanier@sfr.fr / Bernard
GIRY 06.84.21.55.75 bernard.giry@ugecam-pacac.cnamts.fr /
Edouard PERRET 06.60.92.33.45 edouard-perret@bbox.fr /
Carine TADDIA 06.61.08.19.40 carinetaddia@free.fr

PROSENIORS GRADIGNAN

SARL ELICS SERVICES 33170, 801 673 724 RCS BORDEAUX
Domicilié au 114 cours du Général de Gaulle, 33170 GRADIGNAN

N°autorisation : SAP801673724 délivrée par le Conseil
Départemental de Gironde
Hôtel du Département 1, Esplanade Charles de Gaulle,
CS71223 33074 BORDEAUX
Présidé par Monsieur Jean-Luc GLEYZE - Tél : 05 56 96 06 54

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec
PROSENIORS ou le médiateur :

Michel BAENE ou Max DUBOIS
Tél : 0800 00 33 33, E-mail : personnesqualifiees@cg33.fr.



INFORMATIONS UTILES

PROSENIORS AIX-EN-PROVENCE

SARL ELICS Services 13100
801 521 139 RCS AIX-EN-PROVENCE
Domicilié au 2 avenue Jean Moulin, 13100 AIX-EN-PROVENCE

N°autorisation : SAP801521139 délivrée par le Conseil
Départemental des Bouches-du-Rhône
Hôtel du département, 52 avenue Saint Just 13256 MARSEILLE
Présidé par Madame Martine VASSAL - Tél : 04 13 31 13 13

Personnes qualifiées à contacter en cas de conflit non résolu avec
PROSENIORS ou le médiateur :

Mme Marie-Cécile MARCELLESI, cadre retraitée de l'Agence
régionale de santé PACA / M. Bruno TANCHE, directeur retraité
de l'AMPTA / M. Francis CHARLET, médecin retraité de l'Agence
régionale de santé PACA / M. Djamel BELMOCK, ancien directeur
général de l'AMSP / Madame Jacqueline BAVET, directrice d'EHPAD
à la retraite.

PROSENIORS ANTIBES

SARL ELICS SERVICES 06700, 538 824 616 RCS ANTIBES
Domicilié au 64 Boulevard Wilson, 06600 ANTIBES

N°autorisation : SAP538824616 délivrée par le Conseil
Départemental des Alpes Maritimes
147 Boulevard du Mercantour - BP 3007 06201 NICE CEDEX 3
Présidé par Monsieur Eric CIOTTI - Tél : 04 97 18 60 00

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec
PROSENIORS ou le médiateur :

Jean-Michel BEC 06.71.01.80.65 jeanmichel.bec@free.fr / Jean-
Marie CHASTANIER 06.12.91.55.91 jean.chastanier@sfr.fr / Bernard
GIRY 06.84.21.55.75 bernard.giry@ugecam-pacac.cnamts.fr /
Edouard PERRET 06.60.92.33.45 edouard-perret@bbox.fr /
Carine TADDIA 06.61.08.19.40 carinetaddia@free.fr

PROSENIORS ANNECY

ELICS SERVICES 74600, 811 284 603 RCS ANNECY
Domicilié au 25, avenue du Parc des Sports, 74000 ANNECY

N°autorisation : SAP811284603 délivrée par le Conseil
Départemental de Haute-Savoie
1 Avenue d'Albigny CS 32444 F-74041 ANNECY CEDEX
Présidé par Monsieur Christian MONTEIL - Tél : 04 50 33 50 00

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec
PROSENIORS ou le médiateur :

Florence BUGNARD / Line DANJOU / DIF TURGIS / Marise
FAREZ / Brigitte LEPRINCE / Colette PERREY.

PROSENIORS BORDEAUX

SARL ELICS SERVICES 33170, 801 673 724 RCS BORDEAUX
Domicilié au 114 cours du Général de Gaulle, 33170 GRADIGNAN

N°autorisation : SAP801673724 délivrée par le Conseil
Départemental de Gironde
Hôtel du Département 1, Esplanade Charles de Gaulle,
CS71223 33074 BORDEAUX
Présidé par Monsieur Jean-Luc GLEYZE - Tél : 05 56 96 06 54

Personnes à contacter en cas de conflit non résolu avec
PROSENIORS ou le médiateur :

Michel BAENE ou Max DUBOIS
Tél : 0800 00 33 33, E-mail : personnesqualifiees@csg33.fr

INFORMATIONS LÉGALES

ARTICLE L 311-3 DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux, conformément aux dispositions de l'article L 311-3 du code de l'action sociale et des familles.

Lors de la visite d'évaluation de vos besoins, il sera proposé à la personne prise en charge de recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches.

LES AGENCES OBJECTIF EMERGENCE

(Dans l'Herault uniquement)

Toutes nos agences correspondent aux lieux d'accueil du public
et sont ouvertes du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

ADRESSE		CONTACT
OBJECTIF EMERGENCE AGDE	11, rue de l'Égalité • 34300 Agde Tél : 04 67 37 54 29 • ass-agde@emergence34.fr	Marie ENJALBAL
OBJECTIF EMERGENCE BÉZIERS	12 bis, avenue Jean Foucault • 34500 BÉZIERS Tél : 04 67 11 96 07 • Fax : 04 67 11 96 72 • accueil-beziers@emergence34.fr	Eve GENIEIS EXPOSITO
OBJECTIF EMERGENCE MONTPELLIER	205, rue de l'Acropole • 34000 MONTPELLIER Tél : 04 67 20 24 17 • Fax : 04 67 20 21 54 • accueil-objectif@emergence34.fr	Anna FERRER
OBJECTIF EMERGENCE SÈTE	32B, avenue Victor Hugo • 34200 SÈTE Tél : 04 67 53 33 76 • Fax : 04 67 53 20 54 • accueil-sete@emergence34.fr	Sabine PERICHON

LES AGENCES PROSENIORS

(Sur toute la France)

Toutes nos agences correspondent aux lieux d'accueil du public et sont ouvertes du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

	ADRESSE	CONTACT
PARIS VI	81, rue du Cherche-Midi • 75006 PARIS Tél : 01 80 06 94 94 • Fax : 01 71 19 41 13 • contact75@pro-seniors.fr	Jérôme DUMONT
PARIS XV	80, rue Fondary • 75015 PARIS Tél : 01 77 32 11 80 • Fax : 01 71 19 41 13 • contact75@pro-seniors.fr	Romain BERTHIER
MAISONS-LAFFITTE	7, rue du Fossé • 78600 MAISONS-LAFFITTE Tél : 01 75 93 80 31 • Fax : 01 75 93 80 11 • contact78@pro-seniors.fr	Angélique FRIQUET
SAINT-CLOUD	1, rue de l'Yser • 92210 SAINT-CLOUD Tél : 01 75 60 08 70 • Fax : 01 46 02 24 98 • contact92210@pro-seniors.fr	Najat LEGRANGER
SCEAUX	Tél : 01 71 16 14 07 • Fax : 01 71 16 14 06 144, av du Général Leclerc • 92330 SCEAUX • contact92330@pro-seniors.fr	Claire DE BRITO
AIX-EN-PROVENCE	2, avenue Jean Moulin • 13100 AIX-EN-PROVENCE Tél : 04 42 96 60 11 • contact13100@pro-seniors.fr	Laura NAPOLITANO
ANNECY	25, avenue du Parc des Sports • 74000 ANNECY Tél : 04 50 66 51 96 • contact74000@pro-seniors.fr	Adeline HENRY
ANTIBES	64, boulevard Wilson • 06600 ANTIBES Tél : 04 93 67 29 44 • Fax : 04 92 38 09 37 • contact06@pro-seniors.fr	Nathalie PORTAILL
BORDEAUX	50, cours Pasteur • 33000 BORDEAUX Tél : 05 56 33 14 26 • contact33000@pro-seniors.fr	Delphine VACHER
GRADIGNAN	114, cours du Général de Gaulle • 33170 GRADIGNAN Tél : 05 56 84 08 45 • contact33170@pro-seniors.fr	
CANNES - LE CANNET	69, boulevard Sadi Carnot • 06110 LE CANNET Tél : 04 92 92 12 54 • contact06110@pro-seniors.fr	Sandra ZIMORSKI
LYON	24, cours Lafayette • 69003 LYON Tél : 04 37 43 34 75 • contact69003@pro-seniors.fr	Agnès SITTRE
NICE	1, avenue Désambrois, 06000 Nice Tél : 04 93 85 58 06 • contact06000@pro-seniors.fr	Jennifer BATTAGLIA
SAINT-LAURENT-DU-VAR	947, av du Général de Gaulle • 06700 SAINT-LAURENT-DU-VAR Tél : 04 93 31 30 69 • Fax : 04 93 26 88 87 • contact06000@pro-seniors.fr	Sabrina SANCHEZ



Une question ?
Visitez notre site internet
OBJECTIF-EMERGENCE.FR

GRUPE PROSENIORS



facebook.com/groupe.proseniors
instagram.com/groupe.proseniors
linkedin.com/in/groupe-proseniors