

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Version 6/2020

SOMMAIRE

1. PREAMBULE.....	5
2. LA DEMANDE D'INTERVENTION	6
2.1 La réception de la demande	6
2.2. L'étude et le traitement d'une demande au titre de la CAF.....	6
2.3. L'étude et le traitement d'une demande relevant de l'Aide Sociale à l'Enfance	7
2.4 Le projet d'intervention et sa planification	7
3. LE DEROULEMENT DE L'INTERVENTION	9
3.1 L'organisation de l'intervention.....	9
3.2 Les horaires d'intervention.....	10
3.3 Les règles relatives au respect du planning	10
3.4. Les règles relatives aux déplacements de la famille	11
3.5 Les repas de l'intervenant.....	11
3.6 Les heures réalisées.....	11
3.7. Le financement et le paiement.....	11
3.8. L'évaluation de l'intervention.....	12
3.9. Quelques recommandations	12
3.10. La solidarité des familles.....	12
4. LE TRAITEMENT DES LITIGES	13
4.1. Les réclamations de la famille.....	13
4.2. Le comportement fautif de la famille	13
5. LES ASSURANCES ET LA RESPONSABILITE DE L'AMFD NEP	14
5.1. Les dispositions relatives aux assurances et à la responsabilité de l'AMFD NEP	14
5.2. Les responsabilités de l'AMFD NEP dans le cadre de la protection ou de la garde des mineurs	14
5.3. Les dispositions concernant les risques professionnels des salariés, les mesures de protection et d'accompagnement des salariés	14
6. LES ENGAGEMENTS DE BIENTRAITANCE ET LA PREVENTION DE LA MALTRAITANCE	15
6.1. La sensibilisation à l'embauche	15
6.2. Le référent bientraitance	15
6.3. Les intervenants	16
7. LE RESPECT DES DROITS ET DES LIBERTE DES FAMILLES.....	16

ANNEXES :

1. LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES (article L311-5 du code de l'action sociale et des familles)
2. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AIDÉE
3. CHARTE ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE

1. PREAMBULE

L'Association d'Aide aux Mères et aux Familles à Domicile du Nord-Est Parisien est une association régie par la loi du 1er juillet 1901 :

- déclarée le 30 juillet 1953, enregistrée sous le n° 72/0642
- n° Siret : 785 506 031 000 42
- code APE : 8899 B
- autorisée par arrêté du Conseil général de la Seine-Saint-Denis n° 2009-006 du 8 janvier 2009
- agréée qualité services à la personne par arrêté de la DIRECCTE de Seine Saint-Denis n° 2017-3813 du 27 décembre 2017

L'AMFD NEP a pour mission d'aider les personnes, plus particulièrement les familles avec de jeunes enfants, lorsqu'elles traversent une période difficile liée à une grossesse, à une naissance, à une maladie, à un décès ou à une séparation et qu'elles ne parviennent plus à faire face seules aux actes de la vie quotidienne (ménage, repas, lessive, repassage...) ou à leurs responsabilités familiales et éducatives.

L'AMFD NEP intervient également dans le cadre de la protection de l'enfance. Après un constat de défaillance parentale ou de mise en danger d'un enfant, un partenaire médico-social peut saisir l'AMFD NEP pour évaluer la situation et accompagner les parents dans l'exercice de leur fonction parentale.

L'AMFD NEP intervient sur 31 communes du département de la Seine-Saint-Denis. Elle est fédérée avec d'autres associations travaillant en France, au sein de la Fédération Nationale Adédom.

2. LA DEMANDE D'INTERVENTION

2.1 La réception de la demande

Les demandes d'intervention peuvent être adressées par tout moyen à savoir :

- un rendez-vous dans les locaux de l'AMFD NEP,
- un contact téléphonique,
- un courrier,
- un message électronique.

Les bureaux de l'AMFD NEP sont ouverts de 8h30 à 18h du lundi au vendredi.

Le standard téléphonique est accessible chaque jour ouvré de 8h à 12h30 et de 14h à 18h.

En dehors des heures d'ouverture et pendant la pause déjeuner, un répondeur est à la disposition des familles et des partenaires de l'AMFD NEP. Les messages collectés sont exploités dans les meilleurs délais et au plus tard dès le plus proche moment d'ouverture des bureaux.

Toutes les demandes d'interventions, qu'elles émanent de la famille, de ses représentants ou de prescripteurs sociaux ou médicaux sont enregistrées par les services de l'AMFD NEP et font l'objet d'une étude et/ou d'une évaluation des besoins.

2.2. L'étude et le traitement d'une demande au titre de la CAF

2.2.1. Etude de la demande

L'AMFD NEP intervient au domicile des familles pour un motif valable justifié par un écrit médical : grossesse, grossesse à risque, suite d'accouchement difficile, naissance simple ou multiple, adoption, maladie longue durée du père, de la mère, de l'enfant, hospitalisation, soins ou traitements médicaux.

La demande est enregistrée par la responsable de service ou son assistante qui fait un point téléphonique avec la famille afin :

- d'identifier le demandeur (famille ou l'un de ses membres, services spécialisés ou non),
- d'identifier le motif d'intervention (grossesse, naissance, maladie, ...)
- de définir le projet d'intervention (durée, rythme, partenariat),
- de définir la participation familiale horaire,
- de présenter le fonctionnement de l'AMFD NEP.

2.2.2. Proposition d'un devis

Pour établir le devis, la famille doit fournir un justificatif de demande d'aide établi par son médecin ainsi que son numéro d'allocataire* afin de connaître le montant de sa participation financière horaire.

**A défaut, la famille devra fournir l'avis d'imposition ou de non-imposition pour les ressources de l'année précédente.*

2.2.3. Signature du contrat

Si le devis est accepté, un contrat est élaboré et proposé à la famille pour accord.

Ce contrat indique notamment :

- le nom du responsable de service référent
- la durée de l'intervention,
- les dispositions financières,
- l'organisation des interventions,
- les dispositions concernant les enfants,
- les dispositions diverses,
- les modalités de résiliation,
- les modalités de rétractation.

Le contrat est complété par des annexes :

- les conditions générales de vente
- le barème des participations familiales horaires
- la fiche « description des tâches et activités »
- le bordereau de rétractation

Le contrat est signé avant la première intervention sauf exception.

2.3. L'étude et le traitement d'une demande relevant de l'Aide Sociale à l'Enfance

Pour les interventions relevant de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) émanant de prescripteurs sociaux ou médicaux, l'analyse de la demande est le plus souvent effectuée par téléphone ou lors de la réunion de concertation. L'AMFD NEP peut être sollicitée dans les cas suivants :

- handicap physique ou mental d'un membre de la famille
- famille nombreuse rencontrant une difficulté temporaire
- foyer monoparental avec la mère chef de famille
- foyer monoparental avec le père élevant seul ses enfants
- problèmes d'addictions diverses
- difficultés relationnelles parents/enfants
- familles migrantes mal intégrées dans leur environnement
- ...

Pour les situations présentant un caractère d'urgence, l'AMFD NEP peut intervenir dans les 24 heures.

Le contrat est signé par la famille lors de la première intervention. Ce contrat contient les mêmes informations que pour une demande au titre de la CAF excepté les dispositions financières car il n'y a pas de reste à charge pour les familles au titre de l'ASE.

2.4 Le projet d'intervention et sa planification

2.2.1. Au titre de la CAF

Le projet d'intervention s'élabore avec la responsable de service de l'AMFD NEP qui organise l'intervention de la professionnelle la plus adaptée aux besoins exprimés par la famille.

Lors de la première intervention, l'intervenante précise avec la famille, au regard des attentes ou du projet, les modalités de son intervention, la fréquence des interventions, les horaires ainsi que les tâches à effectuer (cf annexe au contrat : « description des tâches et activités »)

Pour les interventions TISF au titre de la CAF, un chargé de diagnostic et d'évaluation se rend au domicile de la famille pour affiner la demande afin d'établir le projet d'intervention et sa planification.

En cas de modification significative des termes du contrat famille initial, un avenant à ce contrat intègre le nouveau projet d'intervention.

2.2.2. Au titre de l'Aide Sociale à l'Enfance

Le projet d'intervention s'élabore avec les partenaires médico-sociaux. Il peut s'agir de la mise en place d'une évaluation pour une durée de 4 mois ou d'une intervention éducative d'une durée de 6 mois.

3. LE DEROULEMENT DE L'INTERVENTION

Pour les interventions qui s'effectuent au domicile, l'AMFD NEP s'engage au respect du lieu de vie de la famille. La famille et l'intervenant respectent mutuellement leurs droits et leurs devoirs respectifs.

3.1 L'organisation de l'intervention

3.1.1. Au titre de la CAF

L'AMFD NEP désigne l'intervenant à domicile en fonction du projet retenu, des compétences nécessaires et des disponibilités de l'intervenant et de la famille. L'intervenant est tenu au secret professionnel.

› Les tâches des Aides à Domicile (AD), Assistantes de Vie aux Familles (AVF), Auxiliaires de Vie Sociale (AVS) et Accompagnants Educatif et Social (AES)

- les courses, la préparation des repas,
- le ménage quotidien de la maison,
- l'entretien courant du linge,
- un maximum de deux heures de repassage par intervention,
- l'accompagnement pour les démarches familiales et administratives (AVS et AES),
- les soins aux enfants (AVS et AES).

› Le Technicien d'Intervention Sociale et Familiale (TISF)

- les soins aux nouveaux nés et aux enfants,
- l'organisation et la gestion de la vie au quotidien pour tout ce qui concerne l'enfant,
- le soutien à la fonction parentale, à la dynamique familiale,
- l'accompagnement pour les démarches familiales et administratives,
- l'assistance à la maîtrise du budget familial,
- les courses, la préparation des repas,
- l'aide au ménage quotidien,
- l'entretien courant du linge,
- un maximum d'une heure de repassage par intervention.

3.1.2. Au titre de l'ASE

Lorsqu'un partenaire médico-social sollicite l'AMFD NEP soit pour une évaluation soit pour une intervention éducative, il lui précise le contexte de la situation, la nature des difficultés et les objectifs fixés.

La responsable de service référent désigne alors une Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale (TISF) ou un binôme de TISF afin d'intervenir dans la famille.

La TISF intervient auprès de publics fragilisés en apportant un soutien éducatif, technique et psychologique dans les actes de la vie quotidienne et dans l'éducation des enfants. Dans les familles elle peut assurer :

- les soins aux nouveaux nés et aux enfants,
- l'organisation, l'entretien et la gestion de la vie au quotidien pour tout ce qui concerne l'enfant,
- le soutien à la fonction parentale, à la dynamique familiale,
- l'accompagnement pour les démarches familiales et administratives,
- l'assistance à la maîtrise du budget familial,
- les courses, la préparation des repas.

3.1.3 Les tâches exclues

Quel que soit le type d'intervention, sont totalement exclues les manipulations pénibles ou dangereuses, telles que :

- le frottage de tous les sols (parquets, moquettes,...),
- le déplacement des meubles,
- le récurage du four et de la hotte,
- le lessivage des murs, des portes et des plinthes,
- le nettoyage des vitres,
- l'utilisation d'échelles.

Sont également totalement exclus les actes médicaux relevant des professionnels de la santé et la prise en charge des animaux.

3.2 Les horaires d'intervention

Les horaires de base sont définis par le contrat :

- par journée sur une plage de 8h30 à 17h30,
- par demi-journée sur une plage de 8h30 à 12h30 ou de 13h30 à 17h30.

Des aménagements peuvent être envisagés selon les besoins de la famille dans le cadre d'une amplitude moyenne de 8h à 18h.

Les horaires peuvent varier à la demande de la famille lors de situations exceptionnelles.

3.3 Les règles relatives au respect du planning

Les dates et les heures retenues conjointement doivent être respectées.

3.3.1. La famille

Toute modification doit être négociée avec l'AMFD NEP après en avoir informé l'intervenant.

Toute demande de modification ou d'annulation qui ne serait pas signalée au moins 48 heures à l'avance, week-end et jour férié non comptés, entraînerait une facturation sauf en cas d'hospitalisation d'urgence dans la mesure où l'AMFD NEP serait prévenue le jour même.

3.3.2. L'intervenant

En cas d'indisponibilité de l'intervenant, celui-ci prévient la famille par téléphone et recherche avec lui une solution alternative.

Lors d'une absence prévue de l'intervenant, pour ses vacances, une formation..., il est remplacé par un de ses collègues en fonction des possibilités.

En cas de maladie, l'intervenant informe la famille puis contacte l'AMFD NEP.

3.4. Les règles relatives aux déplacements de la famille

L'AMFD NEP n'assure pas le transport de la famille au moyen de la voiture de l'intervenant, ni de celle de la famille.

Toute demande spécifique, faisant exception au principe de base, doit faire l'objet d'un accord explicite de la direction de l'AMFD NEP qui précise les conditions de réalisation de la mission.

3.5 Les repas de l'intervenant

3.5.1. L'intervention unique dans la journée

L'intervenant apporte son repas qui est pris, si possible, au domicile de la famille. Il dispose d'au moins une demi-heure pour le déjeuner.

3.5.2. L'intervention par demi-journée

L'intervenant dispose d'une heure de pause pour déjeuner et pour changer de famille. Ne disposant pas toujours d'un lieu pour prendre son repas, il demande éventuellement à l'une des familles de l'accueillir pour le déjeuner.

3.6 Les heures réalisées

A l'aide de son téléphone portable de service, l'intervenant photographie à son arrivée et à son départ un QR code préalablement installé dans le logement de la famille. Ces informations sont transmises au siège de l'AMFD NEP où elles sont exploitées par les responsables de service et leurs collaboratrices pour permettre le suivi de la prestation et le calcul de la facturation.

Cette disposition s'applique à toutes les interventions effectuées par les personnels de l'AMFD NEP.

3.7. Le financement et le paiement

3.7.1 Au titre de la CAF

Dans la plupart des cas, une part est prise en charge soit par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), soit par le Conseil départemental, soit par une mutuelle...

La participation financière de la famille est calculée selon ses ressources, à partir du barème de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF). Il doit régler sa participation selon les modalités de paiement indiquées par les services de l'AMFD NEP et formalisées par la responsable de service dans le contrat individuel d'intervention.

Au début de l'année, une attestation de paiement des interventions de l'année précédente est remise à la famille afin qu'elle bénéficie des dispositions fiscales en vigueur.

3.7.2. Au titre de l'ASE

Les interventions relevant de l'ASE sont entièrement financées par le Conseil départemental et ne donnent pas lieu à une facturation des familles.

3.8. L'évaluation de l'intervention

A la fin de l'intervention, la famille doit renvoyer le questionnaire de satisfaction à l'AMFD NEP à l'aide de l'enveloppe préimprimée qui lui a été remise à cet effet.

Pour certaines prestations réalisées à la demande des prescripteurs sociaux ou médicaux, l'évaluation pourra être réalisée en commun avec eux.

Pour certaines interventions longues, des évaluations intermédiaires peuvent être réalisées.

3.9. Quelques recommandations

Pour le bon déroulement de la mission, l'AMFD NEP demande à la famille :

- de respecter l'intervenant ainsi que le personnel administratif de l'AMFD NEP,
- de respecter les règles d'hygiène et de mettre à la disposition de l'intervenant ce qui lui est nécessaire dans le cadre de son travail,
- d'accepter les modifications de l'intervention ou son interruption en fonction de l'évolution de la prise en charge,
- d'accepter la présence éventuelle d'un stagiaire accompagnant l'intervenant,
- d'assurer l'accessibilité des lieux d'intervention et la sécurité du personnel intervenant (chien dangereux, produits d'entretien, matériel),
- de régler sa participation financière régulièrement.

Les gratifications, les pourboires, le prêt de matériel ou d'argent sont strictement interdits.

Tout lien maintenu entre un intervenant et une famille, en dehors des termes du contrat, est de leur entière responsabilité.

3.10. La solidarité des familles

Les familles sont nombreuses à faire appel aux services de l'AMFD NEP qui ne peut pas toujours satisfaire l'ensemble des besoins exprimés.

De même, certaines situations d'urgence (hospitalisation d'une maman, accident...) conduisent l'AMFD NEP à modifier la planification de certaines interventions.

Pour ces éventuels contretemps, l'AMFD NEP demande à chacun un minimum de compréhension et de sollicitude exprimant ainsi la solidarité entre les familles.

4. LE TRAITEMENT DES LITIGES

4.1. Les réclamations de la famille

La famille ou son représentant légal peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits, au responsable de service qui est informé immédiatement de tout dysfonctionnement affectant l'intervention.

Aucune réclamation ne pourra être prise en compte si elle n'a pas été signalée ou notifiée dans les 48h ou si les motifs du litige n'ont pas été précisés concrètement et par écrit.

Toute réclamation est ensuite examinée en réunion hebdomadaire au sein de l'AMFD NEP. La famille et/ou son représentant légal est tenu informé des suites qui lui sont données, au plus tard dans les quinze jours qui suivent sa requête ou sa réclamation.

Si le désaccord persiste, la famille peut faire appel par écrit auprès de la direction de l'AMFD NEP qui organise alors une rencontre afin de trouver une issue amiable. Si les réponses apportées à l'issue de la présente procédure amiable ne satisfont pas la famille, celle-ci peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits, à une personne qualifiée figurant sur la liste établie conjointement par le Préfet du département et par le Président du Conseil départemental (**cf annexe 1**). Cette personne intervient alors en qualité de médiateur. A défaut, la juridiction compétente est le Tribunal de Commerce de Bobigny ou le Tribunal d'Instance de Bobigny selon la nature du contentieux.

4.2. Le comportement fautif de la famille

Si la famille ou l'un de ses proches adopte un comportement incompatible avec le déroulement de l'intervention, avec le respect dû à l'intervenant, avec sa sécurité, et/ou s'il contrevient gravement et de manière répétée aux dispositions de ce règlement de fonctionnement, elle est convoquée pour un entretien dans les locaux de l'AMFD NEP qui lui adresse une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception.

Si à l'issue de la procédure d'entretien et de mise en demeure, les incidents persistaient, l'AMFD NEP se réserverait le droit de procéder à la résiliation anticipée du contrat par courrier recommandé avec accusé de réception. Un préavis de 8 jours serait accordé à la famille afin qu'elle puisse prendre toutes les dispositions rendues nécessaires par la rupture anticipée du contrat.

Dans le cas de faits particulièrement graves et pouvant faire l'objet d'incrimination pénale (violence physique ou verbale, propos discriminatoires, harcèlement...), l'AMFD NEP serait contrainte de suspendre l'intervention immédiatement et de procéder à la rupture anticipée du contrat.

L'AMFD NEP est tenue de prévenir et d'intervenir pour toute tentative ou acte de harcèlement moral ou sexuel (article L. 122-49, L. 122-46 du Code du travail et suivants), mais également pour toute tentative de discrimination dont pourrait être victime l'intervenant, discrimination tenant à son origine, à son sexe, à sa situation de famille, à son apparence physique, à son patronyme, à son état de santé, à son âge, à son appartenance ou à sa non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, à une nation, à une religion, ou tout autre forme de discrimination telle qu'énumérée par la loi, articles L. 225-1 et L. 225-2 du Code pénal, ou par la jurisprudence.

Tout comportement de ce type expose la famille à des poursuites et à des condamnations pénales et, de manière indépendante et immédiate, à la rupture anticipée du contrat

5. LES ASSURANCES ET LA RESPONSABILITE DE L'AMFD NEP

5.1. Les dispositions relatives aux assurances et à la responsabilité de l'AMFD NEP

L'AMFD NEP souscrit les contrats d'assurance nécessaires à l'exercice de ses activités.

Pour tout acte délictueux qui serait commis par un intervenant, elle appliquerait les sanctions prévues par le Règlement intérieur de l'AMFD NEP, nonobstant les poursuites éventuelles justifiées par la nature de l'acte.

5.2. Les responsabilités de l'AMFD NEP dans le cadre de la protection ou de la garde des mineurs

L'AMFD NEP est responsable des enfants qui sont confiés à l'intervenant dans les conditions prévues au contrat individuel d'intervention et dans la limite des horaires prévus.

Les parents ou le responsable légal du ou des mineur(s) donnent les instructions nécessaires aux conditions de la garde et des soins et précisent les problèmes spécifiques de leur(s) enfant(s), le numéro d'appel d'urgence de la famille, du médecin traitant...

Les parents doivent tout mettre en œuvre pour que la garde des enfants soit assurée en leur absence. Les noms et les numéros de téléphone des personnes à qui peuvent être confiés les enfants, en cas de retard, doivent être consignés par écrit.

A défaut, le ou les enfant(s) sont confié(s) aux autorités compétentes.

5.3. Les dispositions concernant les risques professionnels des salariés, les mesures de protection et d'accompagnement des salariés

Les interventions nécessitent le respect des règles de sécurité prévues dans le document de prévention des risques professionnels, tout particulièrement concernant le matériel domestique, les produits d'entretien, les animaux ou tout autre élément pouvant présenter un caractère dangereux ou altérant les conditions d'hygiène.

L'intervenant est en droit de refuser une intervention le mettant en danger.

Toute violence verbale ou physique dont est témoin ou victime l'intervenant sera consignée par écrit.

L'AMFD NEP a le devoir et se réserve le droit d'effectuer tout signalement aux instances habilitées. Le personnel bénéficie de mesures de protection lorsqu'il dénonce des faits de violence sur autrui dont il est témoin dans l'exercice de ses fonctions (article 48 de la loi du 2 janvier 2002, articles 434-1 et 434-3 du Code Pénal).

L'ensemble du personnel est encadré, il bénéficie d'actions de formation et il connaît les consignes de sécurité en cas d'urgence.

6. LES ENGAGEMENTS DE BIENTRAITANCE ET LA PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

Ils constituent un élément fondamental de l'intervention à domicile auprès de bénéficiaires parfois fragiles vis-à-vis desquels l'AMFD NEP doit garantir à la fois l'application des règles de bientraitance et la prévention des situations de maltraitance.

La charte des droits et libertés de la personne aidée (**cf annexe 2**) et la charte éthique et déontologique (**cf annexe 3**) participent à l'atteinte de ces engagements qui s'inscrivent également dans le cadre des recommandations des bonnes pratiques professionnelles édictées par l'ANESM, ayant intégré depuis 2018 la Haute Autorité de Santé (HAS).

L'AMFD NEP s'assure que ses personnels sont sensibilisés à l'ensemble de ces engagements, les respectent en toutes circonstances, connaissent et appliquent les recommandations de l'HAS.

6.1. La sensibilisation à l'embauche

Lors de l'entretien d'embauche, le sujet de la bientraitance est clairement abordé. Tout nouveau salarié paraphe et signe le règlement intérieur, la charte éthique et déontologique de l'AMFD NEP et la charte des droits et libertés de la personne aidée.

L'absence d'antécédents en l'espèce constitue un des critères de sélection des nouveaux salariés.

La formalisation dans les fiches de poste de la définition précise des missions et des responsabilités quotidiennes des intervenants permet de limiter les risques de maltraitance non intentionnelle qui serait due à une mauvaise compréhension de leur rôle par les intervenants.

6.2. Le référent bientraitance

L'AMFD NEP désigne un référent bientraitance parmi les responsables de service. Celui-ci reçoit à cet effet une formation adaptée. Il devient la personne ressource au sein de l'AMFD NEP :

- il maîtrise les textes légaux et réglementaires ainsi que les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM relatives à la bientraitance,
- il forme les professionnels de l'AMFD NEP aux obligations qui leur incombent et à leur application au quotidien,
- il anime la culture de la bientraitance et soutient les professionnels dans leur démarche,
- il participe à la démarche d'amélioration continue de la bientraitance.

Les réunions de groupe sont régulièrement l'occasion d'échanges et de retours d'expérience sur le sujet afin de développer une démarche positive nourrie par la mémoire du risque. Cette promotion de la parole des intervenants est amplifiée par des entretiens individuels avec le référent bientraitance, avec le psychologue et/ou le médecin du travail en cas d'altération des conduites professionnelles du fait d'une situation personnelle dégradée.

L'objectif est de favoriser la prise de distance indispensable avec les situations vécues.

6.3. Les intervenants

› La maltraitance avérée ou suspectée

Dans ces cas, l'intervenant a l'obligation d'informer l'AMFD NEP par écrit qui se réserve le droit d'effectuer tout signalement aux instances habilitées. L'intervenant bénéficie de mesures de protection lorsqu'il dénonce des faits de violence sur autrui dont il est témoin dans l'exercice de ses fonctions (article 48 de la loi du 2 janvier 2002, articles 434-1 et 434-3 du Code pénal).

Les faits de violence et/ou de maltraitance avérés sur autrui sont susceptibles d'entraîner des poursuites administratives et judiciaires et sont passibles de lourdes sanctions.

› Les risques professionnels

L'intervenant peut exercer son droit de retrait en cas de mise en danger et notamment s'il est victime lui-même de maltraitance. Il informe immédiatement l'AMFD NEP qui se réserve le droit de poursuivre la famille ou ses préposés responsables des faits relatés par écrit.

L'absence et/ou la dégradation de la relation intervenant/famille conduit au remplacement de l'intervenant.

7. LE RESPECT DES DROITS ET DES LIBERTÉ DES FAMILLES

Le personnel intervenant à domicile et le personnel administratif de l'AMFD NEP sont tenus à la confidentialité sur tout ce qu'ils peuvent observer ou apprendre de la vie personnelle ou professionnelle des familles.

Chaque famille peut accéder à toutes les informations et/ou à tous les documents relatifs à sa prise en charge, sauf dispositions législatives ou réglementaires contraires.

L'AMFD NEP garantit à toute personne auprès de laquelle elle intervient l'exercice de ses droits et de ses libertés individuelles dans le respect des droits de la personne (Art. L311-3 du Code de l'Action Sociale des Familles).

Les informations recueillies lors de la demande d'intervention sont enregistrées dans le logiciel métier pour définir le projet d'intervention, établir le devis et gérer la facturation.

Seule l'AMFD NEP et ses partenaires institutionnels ont accès aux données collectées qui sont conservées 5 ans.

La famille peut accéder aux données le concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer son droit à la limitation du traitement de ses données.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement des données, la famille peut contacter les responsables de service :

- contact@amfdnep.fr pour les interventions au titre de la CAF
- contact_ase@amfdnep.fr pour les interventions relevant de l'ASE

Si la famille estime, après avoir contacté l'AMFD NEP, que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL.



LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
L'AGENCE RÉGIONALE
DE SANTÉ D'ÎLE-DE-FRANCE

LE PRÉFET DE LA SEINE-SAINT-DENIS

LE PRÉSIDENT
DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

ARRÊTÉ CONJOINT n° 2018-63 du 19 Avril 2018

Portant désignation des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5
du Code de l'action sociale et des familles

Le Préfet de Seine-Saint-Denis, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France,
le Président du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis,

Vu le Code de l'action sociale et des familles et notamment les articles L.311-5 ; L.312-1 ; R.311-2 ;

Vu la loi n°2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

Vu le décret n°2001-654 du 19 juillet 2001 fixant les conditions et modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et établissements publics mentionnés à l'article 2 de la loi n°84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et abrogeant le décret n°91-573 du 19 juin 1991 ;

Vu le décret n°2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'État ;

Vu les candidatures reçues,

Considérant que toute personne prise en charge en établissement social ou médico-social, ou son représentant légal, peut, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, faire appel à une personne qualifiée choisie sur la liste fixée dans le présent arrêté ;

Sur proposition conjointe du Secrétaire Général de la Préfecture, du Délégué départemental de la Seine-Saint-Denis de l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France et du Directeur Général des services du département ;

ARRÊTENT :

ARTICLE 1. – La liste des personnes qualifiées, prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, est composée, pour le département de la Seine-Saint-Denis, des personnes suivantes :

Monsieur Bruno ALBERT, Administrateur d'Inter logement 93
Madame Régine BECIS, Retraitée Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Seine-Saint-Denis
Monsieur Lucien BOUIS, Administrateur de l'UDAF 93
Monsieur Henri DELAUNAY-BELLEVILLE, Président de l'AFDAEIM
Madame Armelle JARRIGE, Directrice de l'Association d'Aide aux Mères et aux Familles à Domicile

Madame LENOIR, Adhérente à l'Association APAJH
Madame Catherine OLLIVET, Présidente de France Alzheimer et maladies apparentées 93
Monsieur Albert PELLAN, Membre suppléant du CDCA 93

ARTICLE 2. – Les mandats des personnes qualifiées sont de trois ans, renouvelables par tacite reconduction une fois. La liste des personnes qualifiées est modifiable par arrêté conjoint.

ARTICLE 3. – La liste des personnes qualifiées sera transmise aux établissements et services sociaux et médico-sociaux autorisés par le Président du Conseil départemental, par le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et par le représentant de l'État dans le département. Les responsables de ces structures sont chargés d'en informer les personnes accueillies. Le livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du Code de l'action sociale et des familles devra faire référence à cet arrêté.

ARTICLE 4. – Les modalités d'exercice des missions de la personne qualifiée sont prévues aux articles L.311-5 et R.311-1 du Code de l'action sociale et des familles.

ARTICLE 5. – Les courriers destinés à saisir les personnes qualifiées doivent être adressés à l'autorité compétente en fonction du type de structure dans laquelle le demandeur est accompagné.

ARTICLE 6. – Les personnes qualifiées ne peuvent connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure auxquelles elles peuvent être rattachées. De même, elles ne peuvent connaître des affaires relevant des établissements ou services où elles ont exercé.

ARTICLE 7. – En cas de nécessité et après échanges entre les parties concernées, le retrait d'une personne qualifiée de la présente liste pourra être réalisé à sa demande à tout moment ou à l'initiative des autorités l'ayant désignée.

ARTICLE 8. – Les missions des personnes qualifiées sont exercées à titre gratuit.

ARTICLE 9. – Les frais de déplacements, le cas échéant, pour l'exercice de leur mission peuvent faire l'objet d'un remboursement dans les conditions prévues à l'article R.311-2 du Code de l'action sociale et des familles.

La répartition des frais entre le représentant de l'État, le Conseil départemental, et l'ARS d'Île-de-France sera comme suit :

- Lorsque l'intervention de la personne qualifiée concerne un service ou un établissement relevant du seul contrôle d'une des trois autorités, les frais sont exclusivement pris en charge par celle-ci,
- Lorsque plusieurs autorités sont concernées, les frais sont partagés.

De plus, les frais de téléphone et de timbre pourront éventuellement faire l'objet d'un remboursement.

ARTICLE 10. – Le présent arrêté peut faire l'objet dans les deux mois suivant sa notification ou sa publication, d'un recours gracieux devant les autorités compétentes ou d'un recours contentieux devant le tribunal administratif compétent.

ARTICLE 11. – Le Préfet de Seine-Saint-Denis, le Directeur de l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France et le Président du Conseil départemental de Seine-Saint-Denis, chacun en ce qui le concerne, sont en charge de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié aux personnes qualifiées et qui sera publié aux recueils des actes administratifs du département et de la Préfecture de la Seine-Saint-Denis.

Le Directeur Général
l'Agence Régionale de Santé,

Signé

Le Préfet,

Signé

Fait à Bobigny, le
19 AVR. 2018
Le Président du Conseil
Départemental,

Signé

CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AIDÉE

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne aidée, mentionnée à l'article L311-4 du Code de l'Action Sociale et de la Famille.

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 de ses 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 bénéficier d'une prise en charge ou d'un accompagnement individualisé continu le plus adapté possible à ses besoins.

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 dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits, sur l'organisation et le fonctionnement de l'AMFD NEP. La personne doit également être informée sur les associations de clients ou 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 de ces documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale 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 :

- 4.1 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 tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.
- 4.2 Le consentement éclairé de la personne par une bonne compréhension doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et des conséquences de sa prise en charge et de son accompagnement.
- 4.3 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'accompagnement et d'accueil 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. 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.

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

Article 5 – Droit à la renonciation

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

Article 6 – Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée

Article 7 – Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels 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.

Article 8 – Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement dont elle bénéficie et sous réserve des décisions de justice, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement.

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 aidée doit être facilité avec son accord, dans le respect du projet d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Article 10 – Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne aidée

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués à la personne aidée et des libertés individuelles est facilité par l'AMFD NEP qui prend à cet effet toutes les mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 – Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse doivent être facilitées sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions de l'intervenant. Celui-ci 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 déroulement normal de l'intervention.

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 est préservé.

CHARTRE ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE

Article 1 - L'intervenant établit une relation de confiance et de dialogue avec la famille et son entourage familial et social. Il respecte l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur mode de vie, leur espace privé et leurs biens.

Article 2 - Le respect dû aux personnes auprès desquelles le salarié intervient lui impose de respecter les différences qu'il rencontre aux domiciles, qu'il s'agisse de nationalité, de religion, d'opinion politique, de mode de vie, en assurant à chacun la même qualité de service rendu et en adaptant sa forme d'intervention.

Article 3 - Le respect des personnes impose au salarié de mesurer les répercussions de son comportement à l'intérieur du cadre de vie de la famille. En particulier, il doit faire preuve de délicatesse dans le maniement de ses objets et de ses biens.

Article 4 - L'AMFD NEP s'engage à proposer au client une offre de prestation et un mode d'interventions adaptées pour lesquels les conditions d'application sont comprises et acceptées par la famille.

Article 5 - Les demandes et les besoins exprimés par les clients sont pris en compte pour mettre en œuvre des prises en charge adaptées et respectueuses de l'équilibre familial.

Article 6 - La conception et la réalisation du projet individuel s'effectuent en associant la personne et sa famille chaque fois que cela est possible et souhaitable.

Article 7 - Dans la manière de conduire son intervention, le salarié préserve l'indépendance de la famille et promeut son autonomie :

- en apportant une réponse aux besoins par la proposition ou la suggestion de moyens diversifiés,
- en entourant les enfants qui lui sont confiés de soins vigilants, sans se substituer aux parents,
- en se conformant dans la mesure du possible aux comportements et aux habitudes de la famille ou de la famille,
- en partageant les tâches avec la famille en dehors de toute position de supériorité et de familiarité.

Article 8 - La stabilité du salarié auprès d'un client est privilégiée dans le but de favoriser l'établissement d'une relation de confiance.

Article 9 - Tout fait relatif à la vie du foyer dont le professionnel a connaissance dans l'exercice de sa fonction l'oblige à la discrétion à l'égard des tiers. La même discrétion prévaut à l'égard de tous les membres de la famille. Seuls les échanges nécessaires au travail partenarial permettent de s'en affranchir, la famille en étant informée au préalable

Article 10 - L'AMFD NEP a un devoir de bienveillance envers ses clients. En conséquence, elle s'organise pour prévenir et combattre toute forme et tout fait de maltraitance. Elle veille à la préservation et à l'intégrité physique et morale des clients. Elle le fait avec discernement afin d'éviter toute mise en cause préjudiciable à la réputation des personnes.

Article 11 - Il est interdit à l'intervenant de recevoir de la famille toute délégation de pouvoir sur ses avoirs, ses biens et ses droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs.

Article 12 - Le conseil d'administration et la direction veillent au respect de la charte éthique et déontologique. En cas de manquements signalés ou constatés, les mesures nécessaires sont prises après avoir entendu les parties intéressées.