

LIVRET D'ACCUEIL

ADF38

Interventions
au titre de l'action sociale
de la CAF et
de la MSA



Siège social

28 boulevard des Frères Desaire
38170 Seyssinet Pariset
Tél. 04 76 33 66 33
du lundi au vendredi de 9h à 17h
accueil@adf38.fr
www.adf38.com





SOMMAIRE

- I/ PRÉSENTATION ADF38 p 4-5
- II/ ADF38, UNE ASSOCIATION
PRESTATAIRE DE SERVICES p 6-7
 - Définition du mode prestataire
 - Précisions pour la réalisation des prestations
- III/ DÉONTOLOGIE p 8-9
- IV/ PRESTATIONS RÉALISABLES AU TITRE
DE LA CAF ET DE LA MSA p 10-13
 - Types de prestations
 - Modalités pratiques pour la réalisation des prestations
 - Coût de la prestation

I/PRÉSENTATION **ADF38**

ADF38 est une association Loi 1901 sans but lucratif. En 1970, 17 associations iséroises d'aide à domicile fondent la FOUTFI (Fédération des Organismes Urbains de Travailleuses Familiales de l'Isère) qui deviendra la fédération **ADF38** (Aide à Domicile aux Familles de l'Isère) en 1994. **ADF38** se transforme en association d'associations et devient employeur unique le 1^{er} janvier 2002.

Aujourd'hui, ADF38 c'est :

190 salariés

160 intervenants à domicile :

Aides à domicile, AVS (Auxiliaires de Vie Sociale) **et TISF** (Technicien(ne)s de l'Intervention Sociale et Familiale).

30 administratifs :

Direction, RH, comptabilité, Responsables de secteur, assistantes administratives. (Organigramme en annexe).

4 antennes réparties sur le département de l'Isère :
Grenoble aggro, Voiron, Vienne et l'Isle d'Abeau.

(Carte des antennes au dos de ce livret et plans d'accès en annexe).

I/PRÉSENTATION ADF38

ADF38 intervient dans le champ de l'action sociale de la CAF de l'Isère et de la MSA et dans le champ de la prévention/protection de l'enfance au titre du Département de l'Isère.

Sa mission première est le soutien à la parentalité au domicile des familles de l'Isère.

Le cadre de ses interventions est posé par le Plan départemental d'aide aux familles signé avec la CAF de l'Isère, la MSA et le Département de l'Isère.

ADF38 est agréée N°2006-1.38.052-Agrément simple de service aux Personnes par le préfet de l'Isère, et agréée N°2006-2.38.018 - Agrément qualité de service aux Personnes par la DDTEFP-Préfet de l'Isère.

ADF38 a obtenu l'autorisation de fonctionner dans le cadre de la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale par le Président du Conseil Général de l'Isère (arrêtés 2008-10174 et 2002-10575). Son autorisation a été renouvelée pour 5 ans suite à l'évaluation d'octobre 2023 réalisée selon le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS) par l'organisme accrédité AFNOR.

Le Conseil d'Administration d' **ADF38**, soucieux d'améliorer la qualité des prestations du service d'aide à domicile aux familles, s'est engagé dans une démarche qualité.

ADF38 est ainsi certifiée depuis 2005 par AFNOR : obtention de la certification NF "Services aux personnes à domicile" (norme AF X50-056). La politique qualité d'**ADF38** est définie par la Présidente de l'Association pour toutes les antennes d'**ADF38** réparties sur le département de l'Isère (politique qualité en annexe).



II/ADF38 UNE ASSOCIATION PRESTATAIRE

Définition du mode prestataire :

En qualité de prestataire de services à la personne, **ADF38** réalise des prestations au domicile des familles allocataires CAF ou MSA. Dans le cadre du mode prestataire, c'est **ADF38** qui a le rôle d'employeur, et non l'allocataire aidé. **ADF38** recrute ses propres salariés et assume donc les démarches administratives et les responsabilités d'employeur.

ADF38 défend une aide de qualité reposant sur des professionnels qualifiés afin d'assurer une réponse adaptée aux besoins des familles, dans le respect des personnes aidées, de leurs droits et dans une relation de confiance.

Ainsi, chaque intervention est construite à partir de quatre principes fondamentaux et indissociables :

- 1 • Un cadre de travail spécifique
- 2 • Un professionnel d'intervention formé et diplômé
- 3 • Un référent responsable identifié
- 4 • Un projet d'intervention

Précisions pour la réalisation des prestations :

Etablissement d'un devis et signature d'un contrat :

Avant la mise en place des interventions à domicile, un devis gratuit est établi et un contrat de prestations signé lors de la visite à domicile. Le contrat fixe la durée et le rythme des interventions en fonction des besoins de la personne aidée conformément aux dispositions de la circulaire de la CNAF qui détermine les conditions d'accès à l'aide et le cadre des interventions à domicile.

Facturation : **ADF38** adresse une facture mensuelle correspondant aux prestations réalisées au domicile de la personne aidée. **ADF38** est habilitée à recevoir des paiements par chèque, par virement ou par CESU (Chèque Emploi Service Universel).

Conditions de remplacement de l'intervenante :

En cas d'absence de l'intervenant(e) habituel(le), **ADF38** étudiera, à la demande de la famille, la possibilité de son remplacement dans les limites des contraintes imposées par le fonctionnement du service.

AIRE DE SERVICES :

Traitement des réclamations :

En cas d'insatisfaction liée à la réalisation de la prestation, **ADF38** enregistre les réclamations et s'engage à les traiter dans les 48h.

Conformément aux articles L211-3 et L611-1 et suivants du Code de la consommation, tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de prestation de service qui n'a pas été résolu dans le cadre d'une réclamation auprès du prestataire, peut faire l'objet d'une saisine du médiateur de l'ANM (Association Nationale des médiateurs) par courrier : **ANM CONSO 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS, ou sur le site www.anm-conso.com**

Conformément à l'article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, toute personne aidée peut faire appel à une personne qualifiée pour faire valoir ses droits (personne à choisir sur une liste établie par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur de l'ARS et le Président du Département)*. L'arrêté de désignation des personnes qualifiées peut être obtenu en adressant un courrier postal ou un courriel à la Délégation territoriale de l'ARS de l'Isère :

**Agence Régionale de Santé
Délégation départementale de l'Isère
17-19 rue Commandant l'Herminier
38000 Grenoble/ ars-dt38-delegue-territorial@ars.sante.fr**

*liste à disposition sur simple demande

Respect du RGPD / Règlement Général sur la Protection des Données :

Entré en vigueur le 25 mai 2018, le RGPD impose de nouvelles règles en matière de gestion des données personnelles.

ADF38 collecte et traite des informations personnelles.

ADF38 garantit une utilisation de ces données respectueuse de la vie privée des personnes concernées :

- **ADF38** ne collecte que les données nécessaires à l'établissement du dossier administratif de prise en charge et au suivi de la prestation.
- **ADF38** répond dans les meilleurs délais aux demandes de consultation, de rectification ou de suppression des données.
- **ADF38** s'engage à supprimer de sa base de données, les données personnelles des personnes inactives depuis 36 mois.

III/ DÉONTOLOGIE

Pour assurer ses missions, ADF38 intervient en respectant la charte des droits et libertés de la personnes accueillie (charte en annexe) et les principes de déontologie suivants :

► 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 convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prestation d'aide à domicile.

► Article 2 :

Droit à une attitude générale de respect

Le bénéficiaire de la prestation d'aide à domicile a droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de son intimité, de sa vie privée, de sa sécurité et de ses biens.

► Article 3 :

Droit à la confidentialité et à la discrétion

Le bénéficiaire de la prestation a droit à la confidentialité des informations le concernant.

L'intervenant à domicile est tenu au secret professionnel sur tout ce

qu'il observe ou apprend de la vie professionnelle ou familiale du bénéficiaire. Il s'engage à ne pas divulguer les données concernant la personne aidée et les événements survenus au domicile sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile en informera son supérieur hiérarchique qui réalisera, si besoin, un signalement auprès des organismes ou des autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

► Article 4 :

Droit à une prestation adaptée et individualisée

Le bénéficiaire de la prestation doit se voir proposer un service individualisé le plus adapté possible à ses besoins.

ADF38 s'engage à évaluer régulièrement les attentes et les besoins du bénéficiaire afin de permettre un ajustement continu de la prestation et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités ou d'autres professionnels.

ADF38 s'engage à assurer une continuité dans le service rendu.

III/ DÉONTOLOGIE

► Article 5 :

Principe du consentement éclairé et de la participation du bénéficiaire

Le consentement éclairé du bénéficiaire doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et des conséquences de la mise en place de la prestation d'aide à domicile et en veillant à sa compréhension.

ADF38 garantit au bénéficiaire de la prestation une participation directe, ou avec l'aide d'une personne de son choix, à l'élaboration de l'offre de service.

► Article 6 :

Droit à l'information

Le bénéficiaire de la prestation a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prestation de services à domicile dont il bénéficie. Il a accès à toute information ou document le concernant. Le bénéficiaire a droit à une information sur l'organisation et le fonctionnement ADF38.

► Article 7 :

Droit à une information sur les droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles

ADF38 garantit l'établissement d'un devis si besoin et/ou d'un contrat rappelant les objectifs de la prestation d'aide à domicile et les conditions d'intervention.

ADF38 s'engage à faire intervenir dans les familles du personnel ayant les compétences ou le diplôme requis en fonction de la nature de la prestation mise en place.

► Article 8 :

Droit à la renonciation et à la modification

Le bénéficiaire de la prestation peut à tout moment renoncer par écrit à cette prestation ou en demander des modifications, dans le respect s'il y a lieu, des décisions de justice, des mesures de protection judiciaire ou des décisions d'autres professionnels ayant ordonné l'intervention.

► Article 9 :

Principe de la relation triangulaire

Le bénéficiaire de la prestation a un « référent » représentant ADF38 en la personne du responsable de son secteur. Ce dernier a une fonction de protection du bénéficiaire contre d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes. Il assure également une fonction de protection de l'intervenant en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle et en l'aidant à maintenir une juste distance professionnelle. Le responsable de secteur s'engage à veiller à la bonne réalisation de la prestation de services dans le respect des règles professionnelles et de déontologie.

IV / PRESTATIONS RÉALISABLES AU TITRE DE LA CAF ET DE LA MSA

Dans le cadre de l'action sociale de la CAF de l'Isère et de la MSA, vous bénéficiez d'une intervention à domicile pour vous aider dans votre quotidien et/ou pour vos enfants. Cette aide, et non pas ce droit, vous est accordée parce que vous répondez à un critère déterminé par la CAF ou la MSA. La nature et la durée de l'aide sont définies par le responsable de secteur d'ADF38 en fonction de vos besoins.

Types de prestations

Les prestations réalisables par nos intervenant(e)s en votre présence sont les suivantes :

Les **AD** (Aides à Domicile) et les **AVS** (Auxiliaires de Vie Sociale) **peuvent vous aider pour l'entretien courant du logement, du linge et la préparation des repas :**

- Organiser le domicile : trier, ranger les placards
- Faire la poussière, passer l'aspirateur, laver les sols
- Faire la salle de bain, la cuisine
- Étendre, plier, repasser, ranger le linge
- Préparer des repas (petits pots pour les bébés, plats pour les enfants ou la famille)
- Faire des courses de proximité (à pied dans le quartier)
- Pour les AVS, possibilité de prise en charge des enfants sous la responsabilité des parents



IV / PRESTATIONS RÉALISABLES AU TITRE DE LA CAF ET DE LA MSA



Les **TISF** (Technicien(ne)s d'Intervention Sociale et Familiale) **peuvent vous aider auprès des enfants :**

- Prise en charge des enfants au domicile et à l'extérieur du domicile
- Soutien à la parentalité
- Soins aux enfants (bain, change, biberon...)
- Soutien dans l'organisation du domicile et du quotidien
- Aide pour les démarches administratives



Ne font pas partie de l'aide à l'entretien courant du logement et du linge, les prestations suivantes :

- Le lessivage des murs, des portes, des plinthes, des plafonds...
- Le nettoyage des extérieurs : terrasses, balcons, des caves, des garages...
- Le nettoyage des cheminées
- Le déplacement des meubles ou d'une charge lourde
- Les prestations nécessitant de monter dans une baignoire pour la nettoyer
- Les prestations nécessitant l'utilisation d'un escabeau
- Le lavage des tapis
- Les vitres
- La cuvette des WC
- L'administration des médicaments
- Les soins aux animaux

IV / PRESTATIONS RÉALISABLES AU TITRE DE LA CAF ET DE LA MSA

Modalités pratiques pour la réalisation des prestations :

- **ADF38** assure une prestation de service et à ce titre la personne aidée ne choisit pas son intervenant(e) AD, AVS ou TISF.
- Les horaires d'intervention doivent être respectés afin de ne pas mettre en difficulté les intervenant(e)s qui assurent des interventions tout au long de la journée dans des familles différentes.
- La personne aidée doit être présente au domicile pendant les interventions des AD, AVS, ou TISF.
- L'accueil de l'intervenant(e) doit être fait dans le respect de sa santé et de sa sécurité :
 - Fournir un matériel adapté aux tâches demandées et en bon état
 - Recevoir l'intervenant dans une tenue correcte
 - Ne pas fumer en sa présence
 - Eloigner les animaux à sa demande
- **ADF38** peut exercer son droit de retrait d'un salarié en cas de danger.
- **ADF38** s'oppose à ce que ses salarié(e)s soient filmé(e)s pendant les interventions.
- En cas d'annulation d'une intervention, la prestation sera facturée si le délai de prévenance de 8 jours n'est pas respecté, sauf cas d'urgence.



IV / PRESTATIONS RÉALISABLES AU TITRE DE LA CAF ET DE LA MSA

Coût des prestations :

La CAF ou la MSA prend en charge une partie du coût horaire de la prestation et laisse une participation financière horaire à la charge de la famille aidée qui dépend du montant du quotient familial calculé en fonction des revenus déclarés par la famille, des allocations qu'elle perçoit et de sa composition.

Quelques exemples du barème des participations familiales* :

Quotient Familial	Participation Familiale
305 €	0,35 €
514 €	1,53 €
707 €	2,99 €
804 €	3,77 €
1012 €	5,78 €
1205 €	9,23 €
1363,01 € et au-delà	11,88 €

**Barème à titre indicatif non contractuel.*

Attestation fiscale :

ADF38 édite annuellement une attestation fiscale sur laquelle apparaissent le nombre d'heures effectuées et le montant payé au cours de l'année précédente. Réduction ou crédit d'impôt équivalent à 50% des dépenses engagées dans la limite du plafond annuel en vigueur.



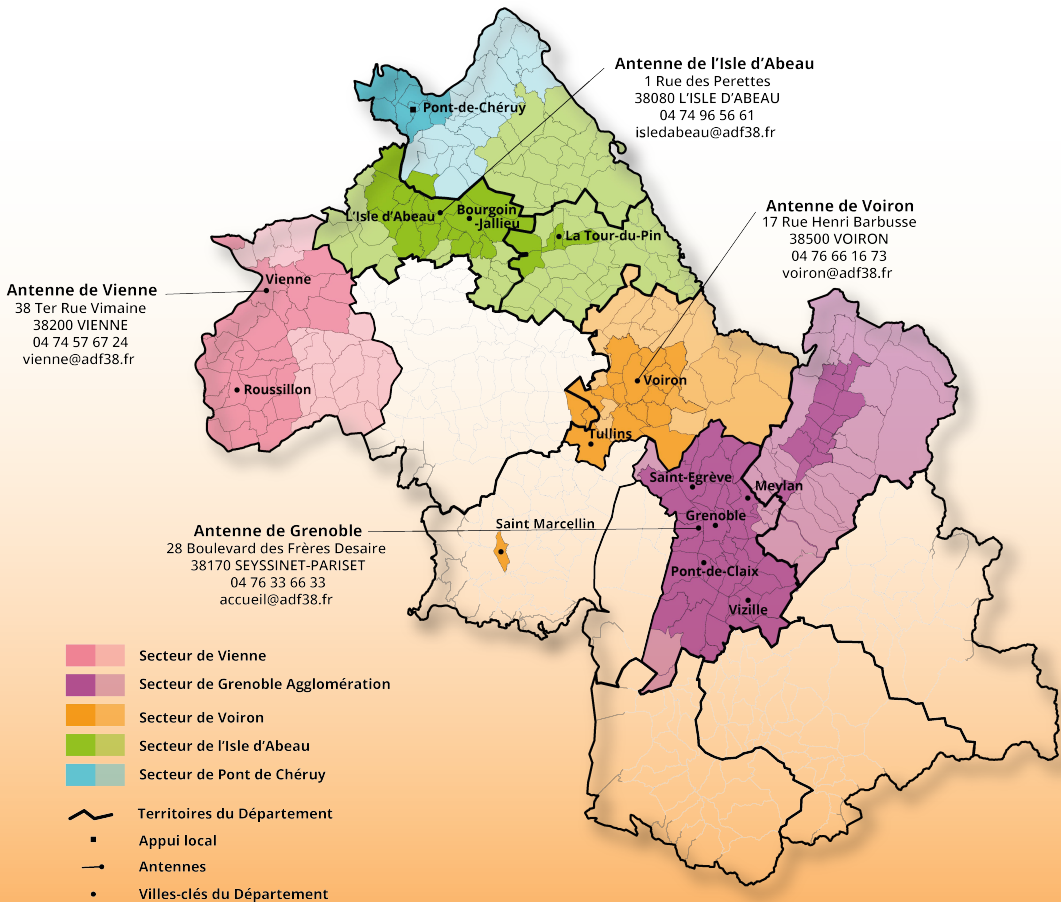
notes

Lined area for notes.





Pour nous joindre
contactez l'antenne la plus proche
de votre domicile



Vos interlocuteurs

Nom du ou de la responsable de secteur :

Nom du ou des intervenant(e)s :