



**ARASC**  
aides à domicile

# LIVRET D'ACCUEIL CLIENT

Aide et services à la personne  
à domicile.



Charte nationale  
**qualité**  
SERVICES À LA PERSONNE



## **A R A S C**

27 rue de Molsheim  
67000 STRASBOURG

Tél : 03 88 55 99 99 - Fax : 03 88 84 72 03  
E-mail : [contact@arasc.fr](mailto:contact@arasc.fr)

### **Horaires d'ouverture des locaux au public :**

Du Lundi au Vendredi  
de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00

Tram B ou F, bus 2 ou 15, arrêt Laiterie

### **Accueil téléphonique :**

Du Lundi au Vendredi  
de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00

**Association à but non lucratif**, immatriculée au registre des associations de Strasbourg auprès du Tribunal d'Instance, volume 47, folio 5.

Agrément n° SAP342041688.

Certification AFNOR NF service à la personne  
n° 11/00582.2.

Structure labellisée Cap'Handéo.

Adhérent à la charte nationale qualité  
des services à la personne.

# SOMMAIRE

## PRESENTATION

Notre mission	4
Autorisations, conventionnements	5
Certification	5
Nos modes de fonctionnement	6
Nos prestations	7
Nos intervenant(e)s	8
Organisation	9
Déclaration de Direction et Politique qualité	10
Engagements clients	12

## MODALITES DE FONCTIONNEMENT

Renseignements, informations	13
Evaluation des besoins	13
Offre de services	14
Organisation des interventions	14
Suivi et évaluation	16
Aides financières	18
Tarification	19

## ANNEXES

Charte des Droits et Libertés de la personne	20
Règlement de fonctionnement	26
Déontologie du secteur	30
Faire valoir vos droits	32

---

## **1. Notre mission**

**L'objet associatif de l'ARASC consiste à :**

- Apporter une réponse experte aux situations de dépendance, de besoin d'assistance et d'accompagnement des personnes âgées et handicapées.
- Être à l'écoute des besoins de notre société et proposer des solutions adaptées aux attentes de chacun, quel que soit son âge, son milieu social, son activité, son état de dépendance.

**Nous proposons une offre complète de services à domicile :**

- L'aide ménagère, l'entretien du linge et du cadre de vie. Ces prestations sont proposées du lundi au samedi à l'exclusion des jours fériés.
- L'aide à la personne, aux gestes de la vie quotidienne : courses, préparation des repas, toilette, aide au lever et au coucher. Ces prestations peuvent être organisées tous les jours entre 6h et 23h en fonction des besoins évalués.
- Une présence sécurisante, une compagnie et de la stimulation.
- L'accompagnement à l'extérieur, à proximité du domicile, à pieds ou en véhicule.
- L'aide à la mobilité avec notre service de transport accompagné, individuel ou collectif.
- Le service de garde malade.
- Le service de téléassistance.

---

## **2. Autorisations, conventionnements**

Notre association est autorisée par le Département du Bas-Rhin pour l'assistance aux personnes dépendantes, handicapées ou âgées de plus de 70 ans, et déclarée et agréée par la DIRECCTE pour ses autres activités de services à la personne.

Elle est également titulaire de nombreux conventionnements qui vous permettent le cas échéant de bénéficier de prises en charge financières de nos interventions, dans le cadre des dispositifs prévus par les organismes.

## **3. Certification et labellisation**

Nous sommes titulaires de la certification NF Service « Services aux personnes à domicile » qui garantit que le respect de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification.

Le label Cap'Handéo facilite le repérage par les personnes concernées ou leur famille, de prestataires de services mieux adaptés et plus compétents pour intervenir à leur domicile et les accompagner au quotidien.

---

## **4. Nos modes de fonctionnement**

Nous intervenons 7j/7 et 24h/24 et proposons deux modes de fonctionnement :

**Le mode prestataire** pour lequel l'ARASC est employeur des intervenant(e)s et effectue une prestation de services. Un contrat de prestation est élaboré et signé par les deux parties.

**Zone d'intervention : Strasbourg et les communes de l'Eurométropole.**

**Le mode mandataire** où le client est l'employeur de son salarié et supporte la responsabilité du contrat de travail. L'ARASC effectue pour votre compte toutes les démarches administratives liées à la mission :

- Rechercher et présenter du personnel adapté à vos attentes.
- Etablir des contrats de travail et, le cas échéant, des avenants et des bulletins de salaire.
- Réaliser les formalités et obligations administratives, notamment la demande d'immatriculation, les déclarations URSSAF, le suivi administratif du dossier personnel, l'attestation fiscale annuelle.
- Vous assurer un appui et un conseil dans votre fonction d'employeur

**Zone d'intervention : le département du Bas-Rhin.**

---

## **5. Nos prestations**

### **Aides à domicile pour les familles et les particuliers** (du lundi au samedi hors jours fériés) :

- Ménage et entretien du cadre de vie.
- Repassage et pliage du linge.
- Menus travaux de bricolage et de jardinage.

### **Aide humaine pour les personnes âgées dépendantes et personnes handicapées**

(tous les jours de l'année de 6h à 23h) :

- Tâches ménagères, courses et préparation des repas.
- Aide à la prise des repas.
- Aide à l'hygiène corporelle, toilettes, douches.
- Aide à l'habillage, au déshabillage, aux transferts.
- Téléassistance à domicile.

### **Aide aux aidants** (tous les jours de l'année 24h/24)

- Garde malade à domicile, garde de nuit.
- Relais des aidants familiaux.

### **Aide à la mobilité :**

- Prise en charge et retour à l'intérieur du domicile.
- Aide aux déplacements hors du véhicule.
- Véhicules adaptés pour les personnes en situation de handicap.

## 6. Nos intervenant(e)s

Notre association applique la convention collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile du 21 mai 2010.

Nous veillons à l'adéquation entre la qualification du personnel et les exigences de la mission.

**Nos intervenant(e)s à domicile** sont classés en 3 catégories :

- **Les agents à domicile** : réalisent les travaux courants d'entretien de la maison.
- **Les employés à domicile** : vous aident dans les activités et actes essentiels de la vie quotidienne.
- **Les auxiliaires de vie sociale** : effectuent un accompagnement social et un soutien auprès des publics fragiles, dans leur vie quotidienne.

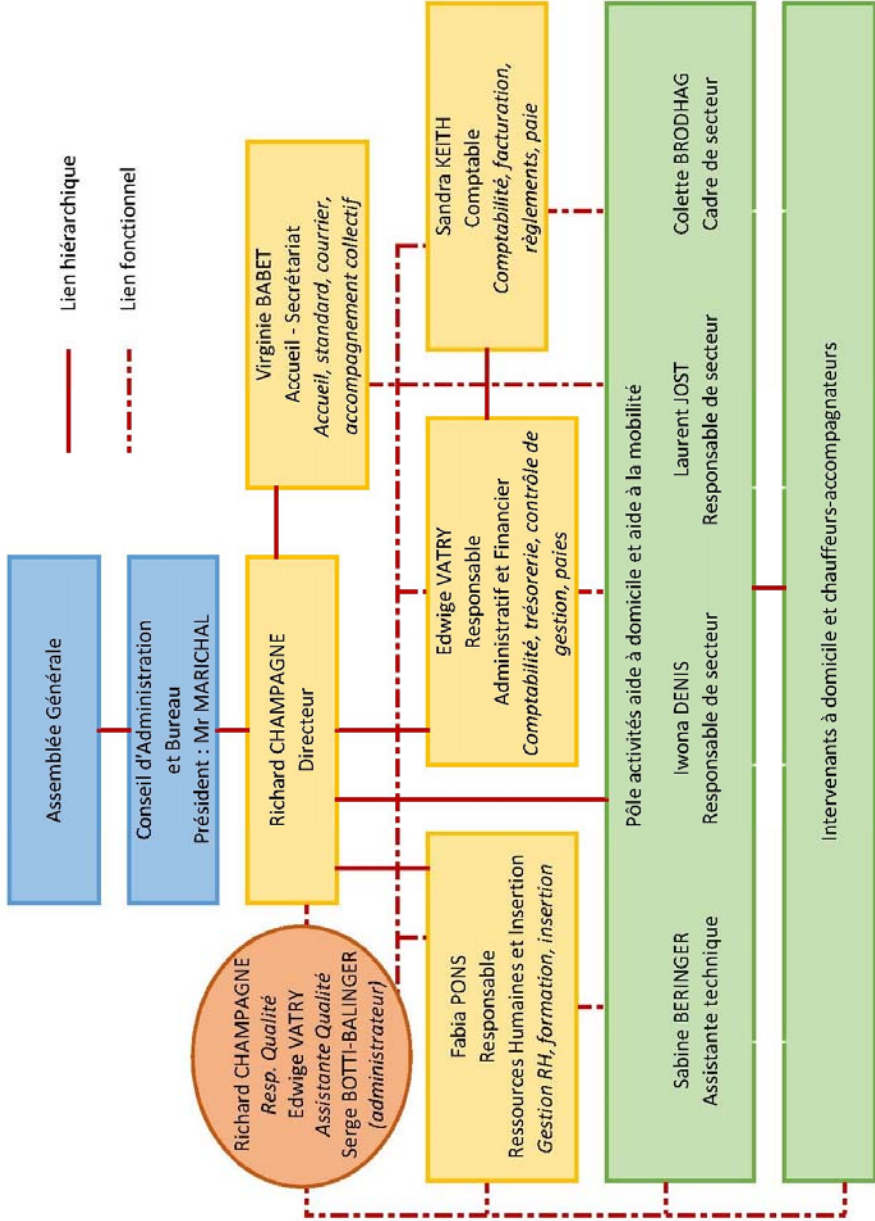
**Les chauffeurs-accompagnateurs** sont spécialement formés à l'aide à la mobilité, et vous aident dans vos déplacements.

**Les hommes toutes mains** sont spécialisés dans le bricolage et le jardinage.

Tous nos salariés bénéficient de formations prévues dans le cadre de notre plan annuel de formation et sont dotés d'une carte professionnelle avec photo qui peut être exigée par le client.



## 7. Organisation



---

## **8. Déclaration de Direction et Politique qualité**

Notre politique qualité, basée sur la Norme NF X50-056 et ses règles de certification NF311 vise à maintenir un système de management qualité dynamique qui garantisse la satisfaction de nos clients, nos salariés et nos partenaires financiers et sociaux dans le respect des valeurs éthiques et déontologique relatives à notre métier.

Cette politique s'applique au service mandataire et prestataire ainsi qu'à l'accompagnement véhiculé.

La Direction s'engage à veiller au respect de ces axes stratégiques et à fournir les moyens nécessaires à l'atteinte de ces objectifs.

Elle s'assure, en outre, de la compréhension et de l'application de sa politique qualité à tous les niveaux de l'organisation.

---

### **Nos engagements qualité sont les suivants :**

- La fidélisation de notre clientèle grâce à un système d'écoute continu de ses besoins et la prise à compte de sa demande par le biais d'une réponse adaptée et personnalisée.
- L'implication des clients dans la vie de l'association afin de garantir un mécanisme d'échange d'information entre le prestataire et le client.
- La valorisation de la compétence des salariés par la formation professionnelle afin de répondre au mieux notamment à l'état de dépendance du client.
- L'amélioration de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance par la formation et la sensibilisation du personnel et l'information des clients.
- L'organisation de la démarche qualité par une approche par processus des procédures et de la documentation.

---

## **9. Engagements clients**

Dans la continuité de notre politique qualité, nos engagements clients sont définis comme suit :

- Respecter les engagements pris lors de l'ouverture du dossier et des visites annuelles.
- Adapter au mieux chaque remplacement en vue de la satisfaction de nos clients.
- Identifier les besoins en formation des nouvelles intervenantes et proposer des ateliers pratiques.
- Traiter les réclamations des clients dans un objectif de satisfaction : accusé de réception dans un délai maximum de 12 heures ouvrées, solution proposée au client le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 7 jours ouvrés.

## **1. Information du client**

Lors de la première prise de contact, une analyse qualitative et quantitative de votre demande est réalisée afin d'établir une première évaluation de vos besoins et de vous proposer le service le plus adapté

Une documentation comprenant la présentation de nos services ainsi que nos tarifs vous est proposée et un devis gratuit est établi.

## **2. Évaluation des besoins**

Un responsable de secteur se déplace à votre domicile avant la première intervention afin de réaliser une évaluation détaillée de vos besoins réels : besoins et attentes, environnement, état de santé...

Cette visite est indispensable à l'élaboration d'une offre de services adaptée.

Dans certains cas particuliers comme des demandes à caractère d'urgence, l'évaluation des besoins peut être réalisée par téléphone ou au domicile du bénéficiaire lors de la première intervention.

---

### **3. Offre de services**

Afin de vous permettre de prendre connaissance de notre offre de services, le responsable de secteur vous remet :

- Notre plaquette de présentation.
- Nos tarifs.
- Le présent livret d'accueil.
- Un devis.
- La liste des personnes qualifiées.
- Le formulaire de désignation de la personne de confiance.

En cas d'accord et avant le démarrage de l'intervention, le responsable de secteur rédige un contrat qui engage la responsabilité des deux parties.

Pour les situations d'urgence le contrat peut être établi après le début de l'intervention, mais au plus tard dans les 8 jours ouvrés.

*Les dispositions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas dans le cadre des demandes « Mutuelles » (sauf demande expresse).*

### **4. Organisation des interventions**

#### **Planning de travail / Contrat de travail**

Service prestataire : un planning mensuel prévisionnel vous est communiqué avant la première intervention et tous les changements vous sont signalés.

---

Service mandataire : un contrat de travail, sur lequel figurent à titre indicatif les tâches à réaliser par l'intervenant et les horaires de travail, vous est transmis avant la première intervention.

### **Cahier de liaison**

Un cahier de liaison est mis en place à votre domicile. Il constitue un moyen de communication entre vous, les intervenants, les référents familiaux et médico-sociaux. Il doit être restitué à l'association lorsqu'il est complètement renseigné ou à la clôture du dossier.

### **Feuilles de présence et/ou de travail**

L'intervenant vous présente à chaque intervention une feuille de présence ou de travail et recueille votre signature. Ce document constitue une preuve de la réalisation des missions et permet de réaliser la facturation en fin de mois.

### **Continuité du service**

Pour assurer la continuité de nos services, un remplacement vous est proposé en cas d'absence d'un intervenant, dans le respect de l'engagement de indiqué au contrat de prestation. Un numéro d'astreinte disponible en dehors des heures d'ouverture de l'association est communiqué aux clients dépendants.

---

## **5. Suivi et évaluation**

### **Enquêtes de satisfaction**

Pour mesurer la qualité de l'information et de l'accueil de nos services, une enquête de satisfaction est réalisée dans les jours qui suivent la première intervention. Par la suite, une enquête annuelle mesure la qualité du service rendu et la satisfaction globale des clients.

### **Visites qualité**

Une première visite est effectuée après l'ouverture du dossier et au plus tard dans le mois qui suit le démarrage des interventions.

Un bilan annuel effectué à votre domicile nous permet de vérifier l'adéquation entre la réalisation de nos services et vos attentes afin de procéder aux réajustements nécessaires.

Une réévaluation de vos besoins pourra être effectuée à cette occasion, en vue d'améliorer la qualité des interventions.

Les visites qualité peuvent également être programmées à votre demande ou être remplacées à votre demande par une évaluation par téléphone.



---

## **Satisfaction / Réclamation**

L'expression de la satisfaction du client vis-à-vis de son intervenant fait l'objet d'un enregistrement par nos services. Toute réclamation est enregistrée et traitée dans les 7 jours ouvrés.

En cas de problème signalé par écrit, à défaut d'une solution immédiate, une réponse d'attente vous est adressée par retour de courrier, mentionnant le délai prévisible de traitement de la réclamation.

## **Bienveillance**

L'ARASC s'engage dans une politique de promotion de la bienveillance et de dépistage précoce des situations de maltraitance.

A ce titre, est attentive à toutes les situations pouvant mettre en danger le bénéficiaire, et réalise un signalement, lorsque nécessaire, auprès des organismes ou autorités compétentes.

L'ensemble du personnel bénéficie d'une formation spécifique et doit signaler sans délai à la structure toute situation problématique avec un usager, son entourage, ou un autre intervenant à domicile.

---

## **6. Aides financières**

L'ARASC est titulaire de nombreux conventionnements ( CARSAT, Caisses de Retraites, CPAM, Mutuelles, Chèques Sortir + ...) qui vous permettent de bénéficier des aides financières proposées par ces organismes.

L'autorisation et l'agrément nous permettent d'intervenir auprès de personnes bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA), de l'Aide Sociale ou de la Prestation Compensatoire du Handicap (PCH).

Sous réserve de l'exactitude des informations fournies par le client, nous évaluons les modalités de prise en charge financière potentielle.

Nous vous informons sur les démarches administratives à suivre pour la constitution du dossier. Nous pouvons vous aider ou même assurer le montage et le suivi des dossiers administratifs et de demande de prise en charge financière.

Pour tout renseignement, vous pouvez nous contacter au 03 88 55 99 99.

---

## **7. Tarification**

### **Service prestataire**

L'ARASC assure le paiement des salaires et charges des intervenants. Le client paie le prix des prestations effectuées figurant sur une facture mensuelle récapitulative, déduction faite des prises en charge financières éventuelles (CG, CARSAT, Caisses de retraite complémentaires...).

### **Service mandataire**

Le bénéficiaire verse le salaire à l'intervenant d'après le bulletin de paie établi par l'ARASC et paie les charges sociales à l'URSSAF. L'association ne facture que des frais de gestion.

### **Défiscalisation**

Nos prestations ouvrent droit à une déduction fiscale ou à un crédit d'impôt au titre des services à la personne (50% de réduction d'impôt ou de crédit d'impôt dans les limites fixées par la loi de finance).

### **Mode de paiement**

Nous acceptons les règlements par virement, chèques, espèces, CESU, Chèques Sortir +.

---

## ANNEXE 1

# Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie

**Arrêté du 8 septembre 2003**

### Article 1er

#### 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 oeuvrant 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 :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et

---

d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas 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 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 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. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

---

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

### **Article 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. de celle-ci, 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.

---

## ANNEXE 2

# Règlement de fonctionnement

## Droits et obligations de chaque partie

### DROITS ET OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE (SON REPRÉSENTANT, LE CAS ÉCHÉANT)

#### **Le bénéficiaire :**

- a droit au respect de ses droits fondamentaux (Charte des droits et libertés de la personne accueillie)
- (avec éventuellement l'aide de son représentant légal) participe à l'élaboration du contenu des interventions
- a accès à son dossier administratif et aux informations relatives à sa prise en charge financière
- a un droit d'expression sur l'association, qu'il peut faire valoir lors des enquêtes de satisfaction, des réclamations, des satisfactions
- peut mettre fin à la relation contractuelle, sans avoir à justifier de motifs et sans pénalités financières, s'il respecte les conditions prévues au contrat
- s'engage à respecter les termes du contrat et l'organisation de l'association
- s'engage à informer l'association de toute modification pouvant affecter son dossier administratif ou l'état de ses besoins

- 
- dans le cas du service prestataire, respecte le planning qui lui est proposé et informe l'association de tout imprévu. Sauf cas d'urgence justifié (décès, hospitalisation, placement), il respecte un délai de prévenance de 48 heures
  - s'engage à respecter les formalités administratives (feuilles de présence et/ou de travail) et effectue une vérification de ces dernières avant leur signature
  - s'engage à régler sa facture à réception. Les frais de recouvrement éventuels restent à sa charge
  - s'engage à veiller à la sécurité de l'intervenant pendant son travail
  - s'engage à mettre tout en œuvre pour faciliter le déroulement de l'intervention. Il s'assure, en particulier, de l'accessibilité au logement, de la disponibilité du matériel de travail (fournitures, consommables) et de son bon état, de l'entretien régulier du matériel
  - met à disposition des gants, et le cas échéant de tabliers jetables
  - veille à n'autoriser aucune procuration sur ses biens et avoirs au bénéfice de l'intervenant
  - respecte le champ de compétences de l'intervenant
  - s'engage à respecter la vie privée et familiale de son intervenant
  - s'engage à respecter les lois relatives à la non discrimination des salariés en matière de race, de religion, d'orientation sexuelle et de genre

---

## DROITS ET OBLIGATIONS DE L'ASSOCIATION

### **L'association :**

- garantit au bénéficiaire, le libre exercice de ses droits fondamentaux et la confidentialité des informations recueillies (Charte des droits et libertés)
- concerte les acteurs sociaux et médico-sociaux liés à l'intervention et coordonne ses actions avec eux
- procède à une évaluation des besoins, au domicile du bénéficiaire, dans le respect de la méthodologie professionnelle du secteur d'aide à domicile. L'évaluation tient compte de l'environnement ainsi que des conditions de vie du bénéficiaire et est réalisée avant la première intervention (sauf en cas d'urgence, où elle peut être réalisée par téléphone ou au domicile du bénéficiaire, lors de la première intervention)
- remet une documentation au bénéficiaire afin de lui permettre de prendre connaissance de notre offre de services
- (le donneur d'ordre le cas échéant) définit, avec le bénéficiaire, le contenu des interventions
- établit et transmet au bénéficiaire un devis gratuit
- en cas d'accord entre les 2 parties, rédige et remet au bénéficiaire un contrat, avant le début de l'intervention. Pour les situations d'urgence, le contrat peut être établi après le début de l'intervention, au plus tard dans les 8 jours ouvrés
- met en place un cahier de liaison au domicile du bénéficiaire, lorsque l'activité le nécessite ou sur demande

- 
- garantit le bon déroulement de l'intervention et propose un personnel qualifié et formé
  - garantit la continuité du service. Elle propose un remplacement en cas d'absence d'un intervenant, dans la mesure du possible
  - garantit un suivi individualisé lors de visites à domicile, de réévaluations téléphoniques et d'enquêtes de satisfaction. Elle procède à un ajustement continu de la prestation et tient à jour le dossier individuel
  - s'engage à enregistrer et traiter toute réclamation
  - s'engage à enregistrer l'expression de la satisfaction du bénéficiaire
  - s'engage dans une politique de promotion de la bientraitance et de dépistage précoce des situations de maltraitance. A ce titre, est attentive à toutes les situations pouvant mettre en danger le bénéficiaire, et réalise un signalement, lorsque nécessaire, auprès des organismes ou autorités compétentes
  - envoie une facture mensuelle ainsi qu'une attestation fiscale annuelle (et un bulletin de paie, pour le service mandataire) et applique les taux et tarifs en vigueur
  - (dans le cas du service prestataire) en cas de non respect d'un délai de prévenance de 48 heures, facture les interventions prévues sauf cas d'urgence justifié : décès, hospitalisation, placement
  - se réserve le droit de mettre fin au contrat , en cas de manquement de la personne à ses obligations, ou en cas de situation qu'elle juge abusive ou dangereuse pour le personnel

---

## ANNEXE 3

### Déontologie du secteur

La déontologie du secteur affirme que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principes :

**a) Une attitude générale de respect** impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client :

- 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.

L'entité est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes.

Elle veille à la prévention des ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

---

**b) Une intervention « individualisée »** selon une approche globale de la personne et un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne (tels que précisés dans le présent document) :  
Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du client, l'entité s'engage 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'entité veille à limiter son offre aux besoins des clients.

**c) Une relation triangulaire** qui protège le client et l'intervenant.

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 » qui représente l'entité.

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.

Le référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

---

## ANNEXE 4

### Liste des personnes qualifiées

(Art. L.311-5 du CASF)



#### **Personnes âgées :**

Sœur Denise Baumann

Maison Saint Paul

49, rue Edmond About

67700 SAVERNE

Tél. : 03 88 03 26 26

E-mail : [sœur.d.baumann@gmail.com](mailto:sœur.d.baumann@gmail.com)

#### **Adultes et enfants handicapés :**

Monsieur Christian Magoules

9, route de Griesheim

67870 Bischoffsheim

Tél. : 03 88 50 27 46

E-mail : [cmagoules@free.fr](mailto:cmagoules@free.fr)

#### **Personnes en situation d'exclusion sociale et Enfance :**

Monsieur Jean-Marie Schangel

161, rue de Habsheim

68400 Riedisheim

Tél. : 06 12 83 85 50

E-mail : [jmschangel@gmail.com](mailto:jmschangel@gmail.com)



## **Faire valoir vos droits :**

### **Personnes qualifiées**

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'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental.

### **Maison de l'Autonomie**

Le service départemental compétent pour la prise en charge, l'évaluation du plan d'aide APA ou de la PCH est :

La Maison de l'Autonomie - 6A rue du Verdon - 67100  
STARSBOURG

Numéro vert : 0 800 747 900

Courriel : [accueil.mdp@bas-rhin.fr](mailto:accueil.mdp@bas-rhin.fr)

### **Personne de confiance**

Vous avez la possibilité 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 vous rencontreriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits, ou si vous le souhaitez, pour vous accompagner dans vos démarches.

Un formulaire de désignation de la personne de confiance vous sera remis à l'ouverture du dossier par le responsable de secteur de l'ARASC.

## Nos partenaires :



AG2R LA MONDIALE



malakoff médéric



## Nos réseaux :

L'ARASC est membre de l'UNA et de l'URSIEA.

L'UNA est le 1er réseau français de l'Aide, des Soins et des Services aux domiciles, qui rassemble plus de 960 structures adhérentes.

L'Union Régionale des Structures d'Insertion par l'Économique d'Alsace a été créée le 7 décembre 1990 sous forme associative pour fédérer les Structures d'Insertion par l'Activité Économique d'Alsace.





**ARASC**  
aides à domicile

**A R A S C**

27 rue de Molsheim  
67000 STRASBOURG

**Tél : 03 88 55 99 99**

Fax : 03 88 84 72 03

E-mail : [contact@arasc.fr](mailto:contact@arasc.fr)

**Votre contact :**