

VOTRE LIVRET D'ACCUEIL

Version du 31/08/2025

Nom :

Prénom :

Structure :

Votre référent :

Téléphone :

MOT DE BIENVENUE

Bienvenue dans votre service autonomie à domicile Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de l'un des services membres du groupement Bien Vieillir IDF, engagé pour un accompagnement respectueux, bienveillant et personnalisé des personnes âgées et/ou en situation de handicap.

Ce livret vous aide à mieux comprendre notre fonctionnement, vos droits, vos interlocuteurs et les services proposés. Vous y trouverez des éléments essentiels sur notre fonctionnement, vos droits, les engagements de qualité que nous prenons ainsi que les modalités de votre accompagnement.

Notre priorité est de vous permettre de continuer à vivre chez vous, dans les meilleures conditions possibles, en respectant vos choix, votre rythme, vos besoins, et en veillant à votre sécurité et votre bien-être.

À travers notre projet de service, nous affirmons des valeurs fortes : dignité, autodétermination, solidarité, bientraitance et qualité. Nos équipes sont à vos côtés pour vous accompagner avec humanité et professionnalisme, dans un esprit de confiance et de respect mutuel.

N'hésitez pas à faire appel à votre interlocuteur référent si vous avez des questions ou un besoin particulier. Ce livret vous indique également comment faire valoir vos droits ou exprimer vos éventuelles remarques.

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez.

L'équipe du service

Bien Vieillir IDF

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| Mot de bienvenue | 3 |
| I Qui sommes-nous ? | 6 |
| I.1 Nos missions | 6 |
| I.2 Notre gouvernance | 6 |
| I.3 Nos valeurs | 8 |
| II Nos activités | 9 |
| II.1 Activités de service à la personne | 9 |
| II.2 Activités de soin et de prévention | 10 |
| II.3 Les 4 pôles d'activité | 11 |
| II.4 Pôle Aide à domicile | 12 |
| II.5 Pôle Soins à domicile | 14 |
| II.6 Pôle Prévention et aides aux aidants | 15 |
| 6.1 Ateliers de Tai Chi & Qi Gong | |
| 6.2 Activité physique adaptée | |
| 6.3 Ateliers de stimulation cognitive | |
| 6.4 Ateliers diététique | |
| 6.5 Journée de prévention et conférence | |
| 6.6 Ateliers aidants-aidés | |
| II.7 Pôle Gestion des fragilités | 23 |
| III Les agences et leurs fonctionnement | 25 |
| III.1 Notre fonctionnement | 25 |
| III.2 Les étapes de l'intervention | 26 |
| IV Vos droits fondamentaux | 27 |
| V Le règlement de fonctionnement | 27 |
| VI Le DIPEC | 27 |
| VII Votre accompagnement personnalisé | 28 |
| VII.1 Votre parcours | 28 |
| VII.2 Service prestataire ou mandataire ? | 29 |
| VII.3 Votre parcours selon le mode d'intervention choisi | 30 |
| VIII Procédure de réclamation et médiation | 31 |
| IX Engagement qualité et bienveillance | 31 |
| IX.1 Que faire en cas de suspicion de maltraitance ? | 32 |
| X Annexes | 33 |
| X.1 Activités de service à la personne | |
| X.2 Activités de soin et de prévention | |
| X.3 Les 4 pôles d'activité | |
| X.4 Pôle soins à domicile | |
| X.5 Pôle prévention et aides aux aidants | |
| X.6 Grille tarifaire | |

I. QUI SOMMES-NOUS ?

Notre groupement de coopération sociale et médico-sociale BIEN VIEILLIR IDF est un groupement de structures œuvrant dans l'aide et le soin à domicile qui ont décidé d'harmoniser leurs pratiques et de mutualiser les services pour une meilleure qualité et efficacité. Quelle que soit la structure dont vous relevez, le groupement est à votre écoute et votre service.

I.1. NOS MISSIONS

Les missions de nos membres

Elles sont définies par le code de l'action sociale et des familles (CASF), à l'article D.312-1.

Nos 4 missions socle

- Aide et accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne
- Réponse aux besoins de soins
- Aide à l'insertion sociale
- Actions de prévention de la perte d'autonomie, de préservation, de restauration et de soutien à l'autonomie

Nos missions complémentaires

- Soutien aux aidants
- Centre de Ressources Territorial (CRT)

Les missions propres au GCSMS BIEN VIEILLIR IDF

Notre GCSMS n'exploite pas directement les autorisations de ses membres, mais :

- Il réalise pour eux l'ensemble des fonctions dites de support.
- Il définit un fonctionnement unique que tous ses membres s'engagent à respecter et à mettre en œuvre.
- Il porte également des projets développés en commun.
- Il développe des outils et projets communs, grâce à un pôle innovation.

I.2. NOTRE GOUVERNANCE

Chacune des structures membres à sa propre gouvernance.

- Pour les associations : un conseil d'administration qui élit un bureau et un président
- Pour les structures commerciales: des actionnaires et un président ou gérant.

Chaque structure membre participe à l'assemblée générale du groupement qui élit un conseil de gestion du groupement qui à son tour nomme son administrateur.

Un groupement régional en développement

L'Ile-de-France est la région la plus peuplée du territoire et possède des caractéristiques qui lui sont propres en matière d'équipement pour personnes âgées et handicapées, de transport et d'emploi. Fort de ces enjeux, le groupement BIEN VIEILLIR IDF a structuré son développement à cette échelle.

Les vecteurs de l'économie sociale et solidaire

Au sein de l'économie sociale et solidaire, les services à la personne et l'aide à domicile sont des vecteurs importants de la solidarité intergénérationnelle ; d'une part, par l'aide fournie à nos anciens et d'autre part, au travers de l'emploi offert aux plus jeunes. Le groupement BIEN VIEILLIR IDF est une forme d'organisation permettant de répondre à cette triple exigence :

GARANTIR LA QUALITÉ DES MEMBRES

- Formation et qualification des personnels
- Relations avec les autorités de tutelle et de financement - Manuel organisationnel
- Procédures communes
- Diffusion et mise en œuvre des règles de bonne pratique de l'ANESM

MUTUALISER LES SUPPORTS DE GESTION

- Comptabilité
- Contrôle de gestion
- Juridique
- Facturation
- Ressources humaines
- Relations sociales
- Achats
- Communication

DÉVELOPPER DES PROJETS

- Développement de projets innovants de maintien à domicile
- Ingénierie de l'appel à projets

Une équipe de professionnels du domicile

Au sein du groupement, une équipe pluridisciplinaire est là pour vous accompagner : infirmier, aide-soignant, psychologue, diététicien, aide médico-psychologique, auxiliaire de vie sociale, employé à domicile, homme toutes mains, responsable de secteur, coordinateur de parcours.

Une nouvelle approche de l'aide et du soin à domicile

Le Groupement Bien Vieillir IDF propose un ensemble coordonné de services d'aides, de soins et d'actions de prévention. Grâce à l'accompagnement d'un Responsable de Secteur, chaque usager bénéficie d'un plan d'intervention personnalisé, construit avec lui et ses proches, pour répondre au mieux à ses besoins et attentes. Tout est fait pour placer la personne au cœur de nos préoccupations et de le rendre acteur de son accompagnement.

Dans chaque agence de proximité, le Responsable de Secteur et son assistant sont à votre disposition pour répondre à l'ensemble de vos besoins.

I.3. NOS VALEURS

L'ensemble des membres du Groupement partagent les valeurs ci-dessous :

- **Respect de la dignité humaine et des droits fondamentaux** : chaque intervention doit préserver l'intégrité et la dignité de la personne, en assurant le respect de sa vie privée, de ses droits et de ses préférences.
- **Promotion de l'autonomie et de l'autodétermination** : il s'agit de soutenir la capacité de la personne à participer activement aux décisions qui la concernent, en valorisant son rôle dans l'élaboration de son projet personnalisé.
- **Solidarité et équité** : le groupement doit veiller à ce que tous les usagers aient un accès égalitaire aux services, en tenant compte des spécificités de chacun et en luttant contre toute forme de discrimination.
- **Bienveillance et bienveillance** : adopter une posture empreinte de compassion et d'empathie, en garantissant des pratiques respectueuses, visant à prévenir toute forme de maltraitance ou de négligence.
- **Confidentialité et transparence** : assurer la protection des informations personnelles et sensibles tout en favorisant une communication claire et partagée entre tous les acteurs.
- **Collaboration et interprofessionnalité** : favoriser le travail en réseau et la coopération entre les différents professionnels et partenaires, afin de mutualiser les expertises et d'harmoniser les pratiques au profit d'une prise en charge globale.



L'inclusion



La solidarité



La bienveillance

II. NOS ACTIVITÉS

Au travers de nos associations membres, nous déployons de **nombreuses activités** ayant toutes en commun de favoriser **le bien vieillir à domicile** même quand s'installent des fragilités et des défaillances

Pour autant des différences existent dans les prestations offertes par chaque structure mais l'ensemble de nos membres ont leur activités de services à la personne déclarées (ce qui ouvre aux **dispositifs de réduction** ou **crédit d'impôt**), bénéficient pour certaines d'un agrément pour réaliser des prestations de type mandataire et toutes sont autorisées par les conseils départementaux pour nos **services autonomie à domicile d'aide** (SAD Aide), et conjointement par l'**agence régionale de santé** et les **conseils départementaux** pour les services autonomie à domicile d'aide et de soins (SAD mixte)

II.1. ACTIVITÉS DE SERVICES À LA PERSONNE

Ces activités sont règlementées et classées en 3 grandes catégories administratives :

II-1.1. Les activités Relevant uniquement de la déclaration

L'obtention d'une déclaration permet aux organismes et à leurs clients de bénéficier des **avantages fiscaux et sociaux** des services à la personne. Toutes les activités de services à la personne peuvent faire l'objet d'une déclaration, y compris celles nécessitant au préalable **un agrément ou une autorisation** pour pouvoir être exercées.

A contrario, les organismes non déclarés (et leurs clients) ne peuvent pas bénéficier des avantages fiscaux et sociaux

II-1.2. Les activités déployées relevant de l'autorisation sont :

Ces prestations autorisées représentent la majorité des interventions réalisées par nos services. Elles s'adressent en priorité aux bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), de la prestation de compensation du handicap (PCH) et de l'aide sociale quand elle est proposée.



Assistance dans les actes quotidiens de la vie ou l'aide à l'insertion sociale aux personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à leur domicile ou l'aide personnelle à domicile aux familles fragilisées ;



Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ;



Accompagnement des personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante).

II.2. ACTIVITÉS DE SOIN ET DE PRÉVENTION

II-2.1. Accompagnement aux besoins en soins

Notre service peut vous aider à organiser ces soins en vous aidant à prendre rendez-vous avec un professionnel de santé librement choisi par vous (médecin, infirmier, kiné, etc.).

Parfois, vous pouvez avoir besoin de soins à domicile : des professionnels interviennent alors chez vous pour vous aider à prendre soin de votre santé. Vos informations sont strictement confidentielles et, si votre état de santé évolue, votre accompagnement est adapté en conséquence avec l'aide de votre référent de parcours.

II.3. LES 4 PÔLES D'ACTIVITÉ

4 pôles d'activité pour une prise en charge globale pour l'autonomie

LE PÔLE AIDE À DOMICILE

- Aide à domicile en service prestataire et mandataire
- Portage de repas
- Jardinage/ bricolage
- Coordination de parcours
- Téléassistance

LE PÔLE SOINS À DOMICILE

- Soins infirmiers
- Aides-soignants
- Pédicurie



LE PÔLE PRÉVENTION

Actions collectives et individuelles à domicile :

- Activités physique adaptées
- Tai Chi
- Stimulation cognitive
- Aide aux aidants
- Bien être et relaxation
- Accès aux droits

LE PÔLE ACCOMPAGNEMENT DES FRAGILITÉS

Concertation pluridisciplinaire autour de situations fragiles : coordinateur de parcours, psychologue, infirmier, diététicien, ergothérapeute.

Intervient sur la gestion des situations fragiles au domicile.

II.4. PÔLE AIDE À DOMICILE

Le Pôle AIDE à domicile du groupement Bien Vieillir IDF propose une gamme complète de prestations visant à soutenir les personnes âgées ou en situation de handicap dans les gestes du quotidien, tout en favorisant leur autonomie et leur qualité de vie.

Les prestations d'aide sont disponibles sur l'ensemble des territoires d'intervention du groupement.

LES SERVICES PROPOSÉS INCLUENT :

- **Aide à la toilette, à l'habillage et aux transferts** : pour garantir confort et sécurité.
- **Aide au lever et au coucher**, mobilisation et prévention des chutes.
- **Préparation et aide à la prise des repas**, y compris portage de repas adaptés.
- **Entretien du logement et du linge**, repassage, courses, jardinage et petits bricolages.
- **Accompagnement à la vie sociale** : sorties accompagnées, activités culturelles, loisirs, garde de jour ou de nuit.
- **Soutien relationnel et écoute** : présence bienveillante, échanges, valorisation des capacités.



MODES D'INTERVENTION :

- **Prestataire** : le service est employeur des intervenants, garantissant souplesse, continuité et encadrement.
- **Mandataire** : vous êtes employeur, avec un accompagnement administratif et juridique par le service.

Un accompagnement coordonné :

Chaque bénéficiaire est suivi par un responsable de secteur, qui élabore avec lui un plan personnel d'accompagnement (PPA), en lien avec ses proches et les autres professionnels du domicile. Ce plan est réévalué régulièrement pour s'adapter à l'évolution des besoins. Elaboré en collaboration avec vous pendant les deux premiers mois suivant votre admission, il est réévalué chaque année et plus si besoin.

Des professionnels formés et engagés :

Auxiliaires de vie, assistants de vie, employés à domicile... tous sont formés aux bonnes pratiques, à la bientraitance et à la prévention des risques. Ils interviennent dans le respect des valeurs du groupement : dignité, solidarité, autodétermination et qualité.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE REMPLACEMENT ET PÉRIODES D'INTERVENTION

Périodes d'intervention :

Les Services Autonomie à Domicile (SAD) du groupement **Bien Vieillir IDF** interviennent **7 jours sur 7**, toute l'année (365 jours par an), y compris **les week-ends et jours fériés**.

- Les plages **horaires d'intervention** sont comprises entre **8H00 et 20h00**.
- Des **gardes de nuit** peuvent être organisées selon les besoins.

Dispositif de permanence :

En dehors des horaires d'ouverture des bureaux (du lundi au vendredi de 9h à 17h), une **permanence téléphonique est assurée de 8h à 20h, 7 jours sur 7**.

Un numéro unique (**01.48.85.06.34**) est disponible pour l'ensemble des agences du groupement, permettant de répondre aux urgences ou aux absences imprévues.



CONDITIONS DE REMPLACEMENT :

En cas d'**absence d'un intervenant**, le service met tout en œuvre pour assurer un **remplacement rapide**, en **priorité sur les actes essentiels** de la vie (toilette, repas, transferts...).

Les responsables de secteur et leurs assistants regardent en priorité les personnels étant déjà intervenus à domicile et disponibles.

En cas d'**indisponibilité des équipes** de permanence ou d'agences à proximité peuvent être sollicités.

Dans tous les cas les bénéficiaires, et le cas échéant les aidants, sont tenus **informés tout au long du remplacement**.

Pour **les prestations moins urgentes** (ménage, courses...), si aucune équipe intervenante n'est disponible sur le moment, **un report de la prestation** sur un autre créneau peut être proposé.

Dans le mode mandataire, la demande de remplacement doit être formulée par l'employeur **par téléphone en cas d'urgence**, puis **confirmée par écrit**. Le service **recherche alors un remplaçant** et propose un contrat à durée déterminée, **sous réserve d'acceptation par l'utilisateur**.

En cas d'urgence, l'utilisateur peut demander l'intervention du service prestataire, **à condition d'avoir signé un contrat de prestation**.

II.4. PÔLE SOINS À DOMICILE

Lorsque vous résidez sur le territoire de nos SAD mixtes, nous pouvons même directement répondre à vos besoins en soin, en coordonnant l'aide et les soins. Le groupement dispose en effet de 232 places de soins infirmiers, réparties sur deux SAD mixtes dans le Val-de-Marne, incluant :

- **7 places pour les personnes en situation de handicap;**
- **25 places dédiées aux soins de nuit;**
- **200 places pour les personnes âgées.**

Ces soins, réalisés sur prescription médicale et pris en charge à 100% par l'Assurance Maladie, permettent le maintien à domicile des personnes âgées, en situation de handicap ou atteintes de maladies chroniques. Dans les deux premiers mois, un plan personnalisé de soin (PPS) est proposé par L'IDEC qui peut également édité un PPCS en cas de pluralité d'interventions.

LES SOINS PROPOSÉS :

Soins d'hygiène et de confort, assurés principalement par des aides-soignants diplômés, sous la responsabilité d'une infirmière coordinatrice :

- Toilette complète ou partielle au lit ou au lavabo;
- Aide à l'habillage et au déshabillage;
- Prévention des escarres et surveillance de la peau;
- Mobilisation et prévention de la perte d'autonomie;
- Aide à l'installation, au lever et au coucher.

Soins techniques infirmiers, réalisés par les infirmiers salariés du service ou des infirmiers libéraux conventionnés :

- Injections (sous-cutanées, intramusculaires, intraveineuses);
- Pansements simples ou complexes (ulcères, escarres, plaies postopératoires);
- Pose et surveillance de sondes urinaires, alimentation entérale, etc;
- Prélèvements et suivi clinique;
- Soins palliatifs à domicile (en lien avec les médecins traitants ou l'HAD).

Soins de prévention et d'éducation

- Surveillance de l'état général (température, poids, hydratation, etc.).
- Observation de l'évolution des pathologies chroniques.
- Éducation aux gestes de soins pour les aidants.
- Prévention des chutes, de la dénutrition, des escarres et de l'isolement.

CADRE D'INTERVENTION :

- Les soins sont définis dans un plan personnalisé, élaboré par l'infirmière coordinatrice en collaboration avec la personne accompagnée.
- Le service fonctionne 365 jours par an.
- Le plan précise la nature des soins, leur fréquence ainsi que le professionnel intervenant.
- La personne accompagnée conserve le libre choix de refuser l'intervention d'un professionnel, mais le service ne peut pas toujours garantir son remplacement.
- Si un infirmier libéral est sollicité de manière indépendante, l'infirmière coordinatrice doit en être informée afin d'évaluer les conditions de poursuite de l'accompagnement.
- Les soins peuvent être renforcés temporairement si nécessaire.
- Une prescription médicale est indispensable pour débiter toute intervention.

PUBLIC ACCUEILLI :

Les soins infirmiers du Groupement Bien Vieillir IDF s'adressent :

- Aux personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou en perte d'autonomie;
- Aux adultes de moins de 60 ans atteints de pathologies chroniques ou en situation de handicap;
- Aux personnes nécessitant des soins palliatifs.

II.5. PÔLE PRÉVENTION ET AIDES AUX AIDANTS

Quel que soit le service membre de notre groupement qui vous accompagne, une évaluation multidimensionnelle est réalisée afin de repérer d'éventuels risques et de vous proposer un parcours de prévention. L'objectif est de préserver, maintenir et améliorer votre autonomie.

Dans la majorité des cas, ces actions sont gratuites car financées par les conférences des financeurs mises en place par les conseils départementaux. Si elles ne le sont pas, nous vous orientons vers les dispositifs locaux adaptés.

Ces actions de prévention sont également accessibles à vos aidants vivant avec vous, à condition qu'ils soient âgés de 60 ans ou plus.



*Découvrez ci-dessous les actions proposées (variables d'une année ou d'un département à l'autre selon la convention), **renseignez-vous directement auprès de votre référent.***



5.1. Ateliers de Tai Chi & Qi Gong

Pratiques douces, bien-être et santé au quotidien



Le **Tai Chi** et le **Qi Gong** sont deux disciplines issues de la tradition chinoise. Elles associent :

- des mouvements lents et fluides;
- une respiration contrôlée;
- une concentration mentale et parfois des exercices de visualisation.

Ces activités sont particulièrement adaptées aux personnes âgées, y compris celles atteintes de pathologies chroniques ou en perte d'autonomie légère.

Nos séances sont proposées :

- en ateliers collectifs d'une heure;
- à domicile, pour les personnes ne pouvant se déplacer.

LES BIENFAITS RECONNUS PAR LA RECHERCHE ET LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ :

BIENFAITS COGNITIFS ET ÉMOTIONNELS

- Amélioration de la mémoire et des fonctions exécutives (notamment en prévention du déclin cognitif).
- Réduction de l'anxiété, du stress et des troubles de l'humeur.
- Meilleure concentration et développement de la pleine conscience.
- Favorise une meilleure qualité de sommeil.

BIENFAITS PHYSIQUES

- Amélioration de l'équilibre et réduction du risque de chutes (effet prouvé par de nombreuses études).
- Renforcement musculaire doux, particulièrement des membres inférieurs.
- Gain de souplesse et de mobilité articulaire (épaules, genoux, hanches).
- Développement de la coordination et de la proprioception (conscience du corps dans l'espace).
- Entretien du système cardiovasculaire avec un effort modéré, sans impact.

BIENFAITS RESPIRATOIRES

- Renforcement de la capacité respiratoire grâce à des exercices lents et profonds.
- Réduction de la dyspnée dans certaines maladies respiratoires chroniques (BPCO, asthme léger).

BIENFAITS PSYCHOSOCIAUX

- Activité collective favorisant la convivialité et la lutte contre l'isolement.
- Valorisation de soi par la maîtrise d'une pratique ancestrale.
- Développement d'un sentiment de calme intérieur et d'équilibre émotionnel.

RECOMMANDATIONS OFFICIELLES

- Le Tai Chi est recommandé par la Haute Autorité de Santé (HAS) et l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme activité physique adaptée aux personnes âgées.
- Il fait partie des programmes de prévention des chutes validés par de nombreux protocoles gériatriques.
- Une pratique sans danger, lorsqu'elle est encadrée et réalisée à un rythme lent et adapté.

Une activité douce, sécurisée et bénéfique, pour entretenir votre corps, votre esprit et votre bien-être au quotidien.

5.2. L'activité physique adaptée

Bouger autrement, pour la santé et le bien-être



L'**Activité Physique Adaptée (APA)** désigne toute forme d'activité physique pensée, encadrée et adaptée aux capacités, aux pathologies et aux besoins spécifiques de chaque personne, notamment en cas de vieillissement, de handicap ou de maladie chronique.

Nos séances sont proposées en ateliers collectifs d'une heure ou à domicile, pour les personnes ne pouvant se déplacer.



LES BIENFAITS RECONNUS PAR LA RECHERCHE ET LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

BIENFAITS COGNITIFS ET ÉMOTIONNELS

- Ralentit le déclin cognitif : amélioration de l'attention, de la mémoire et des fonctions exécutives.
- Réduction des risques de démence (dont Alzheimer), grâce à une meilleure vascularisation cérébrale.
- Améliore l'humeur : diminution de l'anxiété et des symptômes dépressifs.
- Renforce l'estime de soi, la motivation et la perception positive de son corps.

BIENFAITS PHYSIQUES

- Renforcement musculaire et prévention de la sarcopénie (perte de masse musculaire liée à l'âge).
- Amélioration de l'équilibre et de la coordination motrice : réduction du risque de chutes d'environ 30%.
- Préservation de la mobilité articulaire et de la souplesse.
- Développement de l'endurance et de la capacité cardio-respiratoire.
- Diminution des douleurs articulaires chroniques (arthrose, lombalgie...).

BIENFAITS PHYSIOLOGIQUES

- Réduction de la tension artérielle, du cholestérol LDL et de la glycémie.
- Aide à prévenir ou stabiliser le diabète de type 2.
- Réduction du risque cardiovasculaire global (infarctus, AVC...).
- Contribution au contrôle du poids.
- Amélioration de la ventilation et du volume pulmonaire.
- Limitation de la dyspnée chez les personnes atteintes de BPCO ou d'asthme léger.

BIENFAITS PSYCHOSOCIAUX

- Favorise les liens sociaux et lutte contre l'isolement.
- Offre un cadre régulier, valorisant et sécurisant.
- Peut s'intégrer dans un programme de prévention personnalisé.

RECOMMANDATIONS PROFESSIONNELLES

- L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) recommande 150 minutes par semaine d'activité physique modérée, y compris après 65 ans.
- La Haute Autorité de Santé (HAS) recommande l'APA en prévention de la perte d'autonomie et en accompagnement des maladies chroniques.

L'APA est une approche sécurisée et progressive, qui contribue à préserver l'autonomie, la santé et la qualité de vie au quotidien.

5.3. Ateliers de stimulation cognitive

Préserver la mémoire, favoriser le lien social



La **stimulation cognitive** regroupe des activités qui sollicitent les fonctions mentales : mémoire, attention, langage, logique et perception. Elle est souvent associée à des activités collectives, favorisant le lien social et la convivialité. Nous proposons ces ateliers en groupes ou à domicile, pour les personnes ne pouvant se déplacer.

LES BIENFAITS RECONNUS PAR LA RECHERCHE ET LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

BIENFAITS COGNITIFS ET ÉMOTIONNELS

- Maintien des fonctions cérébrales : mémoire, langage, attention, raisonnement, fonctions exécutives.
- Ralentissement du déclin cognitif chez les personnes âgées présentant des troubles légers ou des troubles neuro-évolutifs débutants.
- Favorise la neuroplasticité : le cerveau s'adapte, même avec l'âge.
- Stimulation des fonctions visuo-spatiales et psychomotrices (puzzles, labyrinthes, activités manuelles guidées).

BIENFAITS MNÉSQUES

- Amélioration de la mémoire de travail (retenir une consigne, un numéro).
- Renforcement de la mémoire sémantique (vocabulaire, connaissances).
- Entretien de la mémoire épisodique (souvenirs personnels).
- Développement de stratégies de compensation (mémos, associations, routines).
- Maintien de l'ancrage dans le temps, l'espace et les repères sociaux.

BIENFAITS LIEN SOCIAL

- Le lien social est un facteur protecteur majeur contre le déclin cognitif.
- Les activités collectives favorisent la motivation, la régularité et le plaisir.
- Elles permettent de préserver l'identité sociale et la capacité à interagir.

BIENFAITS PSYCHOSOCIAUX

- Renforce la confiance en soi et valorise les capacités restantes.
- Réduit la dépression liée à la perte de mémoire ou à la peur du déclin.
- Lutte contre l'isolement : favorise l'interaction, le dialogue et le jeu.
- Permet de partager ses souvenirs, de transmettre et de se sentir utile.

RECOMMANDATIONS PROFESSIONNELLES

- L'INSERM et la HAS recommandent une stimulation cognitive précoce et continue pour prévenir la perte d'autonomie.
- Le lien social est reconnu comme un déterminant majeur de santé chez les personnes âgées.

5.4 Ateliers diététique

Bien manger pour mieux vieillir



L'objectif général de ces ateliers est de sensibiliser les personnes âgées à l'importance de l'alimentation afin de préserver leur autonomie, de prévenir la dénutrition, la déshydratation et les chutes, tout en améliorant leur qualité de vie, leur digestion et leur humeur.

Ils visent également à corriger certaines idées reçues, à redonner le plaisir de manger et à proposer des solutions adaptées aux contraintes liées à l'âge, qu'il s'agisse de la prise de médicaments, de troubles de la mastication, de la solitude ou d'une diminution de l'appétit. Ces ateliers s'adressent aux personnes âgées vivant à domicile et peuvent être proposés aussi bien en collectif qu'en individuel.

LES BIENFAITS RECONNUS PAR LA RECHERCHE ET LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

BIENFAITS NUTRITIONNELS

- Prévention de la dénutrition grâce au repérage des signaux d'alerte (perte de poids, manque d'appétit, fatigue).
- Meilleure connaissance des besoins spécifiques après 65 ans : apports en protéines, calcium, vitamines, hydratation.
- Adaptation des repas en cas de troubles spécifiques : diabète, hypertension, constipation, difficultés de mastication, perte d'appétit.
- Amélioration globale du comportement alimentaire : régularité des repas, diversité des aliments, bonne hydratation, collations adaptées.

BIENFAITS SOCIAUX ET PSYCHOLOGIQUES

- Redonner le plaisir de manger et rompre la monotonie alimentaire.
- Rompre la solitude des repas par le partage et la convivialité.
- Favoriser les échanges de recettes, d'astuces et de souvenirs liés à l'alimentation.

Manger reste un acte essentiel, à la fois pour la santé et pour le bien-être. Ces ateliers aident à préserver l'équilibre nutritionnel tout en redonnant sens et plaisir aux repas.

5.5. Journées de prévention et conférences

Prévenir pour mieux vieillir



L'objectif des journées de prévention et des conférences est d'informer les personnes âgées sur les différents risques liés au vieillissement, qu'il s'agisse de santé, de nutrition, de chutes, de médicaments ou d'isolement. Ces actions visent à responsabiliser tous les usagers sans générer d'inquiétudes, en encourageant l'adoption de comportements protecteurs et en leur permettant de devenir acteurs de leur autonomie. Elles offrent également un cadre convivial et collectif pour échanger, poser des questions et rompre l'isolement.

LES BIENFAITS RECONNUS PAR LA RECHERCHE ET LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

BIENFAITS COGNITIFS ET PRATIQUES

- Mieux comprendre les facteurs de fragilité : santé, environnement, solitude, inactivité.
- Se repérer dans les aides existantes : APA, SAD, ergothérapeute, aides techniques, téléassistance.
- Réduire l'inquiétude liée au vieillissement grâce à des explications simples et concrètes.
- Favoriser l'adoption de comportements protecteurs : alimentation équilibrée, activité physique régulière, sécurisation du logement.

BIENFAITS PHYSIQUES ET SÉCURITAIRES

- Repérer précocement le risque de chute, même chez des personnes autonomes.
- Évaluer l'équilibre, la vue, les appuis et les effets des médicaments.
- Recevoir des conseils personnalisés d'ergothérapeutes, kinésithérapeutes et infirmiers.
- Tester du matériel et des aides techniques : chaussures, tapis antidérapants, téléalarme, autres aides à domicile.
- Participer à des ateliers pratiques et des parcours d'équilibre, test de lever de chaise et exercices ludiques.

BIENFAITS SOCIAUX

- Créer du lien entre participants et avec les professionnels de proximité.
- Favoriser la confiance, la motivation et l'engagement dans un programme d'activité physique adaptée ou un bilan de prévention.
- Ces actions sont recommandées par la HAS dans la stratégie de prévention des chutes des personnes de plus de 65 ans.

Ces actions sont recommandées par la HAS dans la stratégie de prévention des chutes des +65 ans.

5.6. Ateliers aidants-aidés

Renforcer le lien et l'équilibre



Un accompagnement bienveillant et complet, offrant un temps partagé et sécurisé. Ils permettent à l'aidant de se détendre, d'échanger, de s'informer et de se sentir soutenu, tandis que la personne aidée bénéficie d'une activité stimulante adaptée, telle que l'Activité Physique Adaptée ou des exercices de stimulation cognitive.

À l'issue de ces sessions, les deux participants repartent avec leur lien et leur équilibre renforcés. Ces ateliers s'adressent aux aidants familiaux et à leurs proches vivant à domicile, et peuvent se dérouler en groupe ou individuellement.

BIENFAITS POUR LES AIDANTS

PSYCHOLOGIQUES ET SOCIAUX

- Rupture avec l'isolement grâce aux échanges avec d'autres aidants.
- Soutien émotionnel encadré par un psychologue formé.
- Libération de la parole dans un cadre bienveillant et confidentiel.
- Prise de recul sur leur rôle, leur posture et leurs limites.

PRATIQUES ET INFORMATIFS

- Accès à une information claire sur les droits des aidants : congé proche aidant, droit au répit, aides à domicile, APA, PCH, MAIA, DAC, CRT...
- Présentation des solutions de relais existantes : accueil de jour, plateformes de répit, hébergement temporaire.
- Apprentissage de stratégies pour mieux accompagner sans s'épuiser.

BIENFAITS POUR LES PERSONNES AIDÉES

- Atelier de stimulation cognitive ou mémoire : jeux adaptés, activités de langage, exercices de mémoire animés par un professionnel, favorisant le maintien du lien social et la valorisation des capacités.
- Atelier d'Activité Physique Adaptée (APA) : exercices doux pour l'équilibre et la coordination, mobilisation corporelle en sécurité (assis ou debout), amélioration de l'autonomie motrice et du bien-être.

Ces ateliers sont recommandés par la HAS dans le cadre du soutien aux aidants et reconnus comme action de répit de proximité par les conférences des financeurs et la CNSA.

II.6. PÔLE GESTION DES FRAGILITÉS

La coordination de parcours existe pour accompagner avec un regard croisé les situations complexes rencontrées au domicile et proposer des solutions adéquates.

Composée d'une psychologue, d'un infirmier spécialisé en gériatrie et de travailleurs sociaux, ce pôle a pour objet de suivre les personnes en situation de rupture ou de grande fragilité. Il peut s'agir de refus de soins, de troubles cognitifs importants, de fragilité sociale ou relationnelle, ou encore de troubles du comportement alimentaire.

Avec l'intégration au sein de ce pôle dédié aux situations complexes, les professionnels de cette cellule peuvent mieux orienter la prise en charge et suivre les périodes de rupture ou de grande fragilité.

SOUTIEN AUX AIDANTS FAMILIAUX

- Conseils et soutien de l'aidant.
- Aide à la définition du projet de vie.
- Coordination des aides mises en place.
- Travail sur les possibilités de répit.

ACCÈS AUX DROITS

- Informations sur le maintien à domicile ou sur les établissements, (habitat partagé, résidence autonomie, EHPAD)
- Constitution de dossiers d'aides financières.
- Présence possible aux rendez-vous.

PRÉVENTION

- Evaluation multidimensionnelle et préconisations.
- Orientation vers des ateliers de prévention : mémoire, activité physique adaptée, tai chi, ergothérapie...

SOIN

- Recherche de professionnels de santé, organisation des rendez-vous.
- Préparation des entrées et sorties d'hospitalisation.
- Aide à la mise en place d'aides techniques.

Cet accompagnement renforcé est rendu possible gratuitement grâce à la conclusion de contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM), conclus avec les départements suivants :



Lorsque vous êtes suivi par l'un de nos services de soin, cette coordination est assurée par l'infirmier coordinateur. Il peut désigner une infirmière du service, ou le cas échéant une infirmière en pratique avancée qui deviendra votre référente. Cette coordination par le service de soin dans le cadre d'une prise en soin, relève également d'un CPOM mais dans ce cas conclu avec l'Agence régionale de santé d'Ile de France.



Les actions pour vos aidants

Si vous êtes accompagné par un aidant, familial ou de confiance, il peut lui aussi avoir besoin de soutien. Nos interventions prennent en compte son rôle auprès de vous, en l'informant de ses droits, en lui permettant d'échanger avec d'autres aidants ou un psychologue, et en l'associant à votre plan personnalisé d'accompagnement.

Parmi nos actions :

- Intégration de l'aidant dans le projet personnalisé;
- Groupes de parole et ateliers aidants-aidés;
- Détection du risque d'épuisement via nos entretiens de coordination;
- Accès à des solutions de relayage et de répit;
- Ouverture des actions de prévention aux aidants;
- Accès à notre centre de ressources territorial (CRT).

Si vous êtes aidant, votre référent peut vous orienter vers les professionnels ou actions adaptées à vos besoins.

III. LES AGENCES ET LEUR FONCTIONNEMENT



Le GCSMS Bien Vieillir IDF est un regroupement de structures œuvrant dans l'aide et le soin à domicile. Il propose une offre coordonnée de prestations autour de quatre pôles : aide, soins, prévention, gestion des fragilités. Chaque membre s'engage à respecter des valeurs communes : respect, bientraitance, autodétermination, solidarité, qualité.

Pour en savoir plus, consultez la liste et les coordonnées de chacune de nos agences dans les annexes de ce livret d'accueil.

III.1. NOTRE FONCTIONNEMENT

Chacune de nos agences est composée d'un **responsable de secteur**, d'un **gestionnaire planning** et d'**intervenants à domicile**. Elles couvrent chacune un territoire comprenant plusieurs communes.

Le responsable de secteur est votre **référént social** pour toute question dans le cadre de votre prise en charge. En cas de difficulté, vous pouvez également vous adresser au **responsable d'exploitation** qui gère plusieurs agences, ainsi qu'au **directeur d'exploitation**.

Vous pouvez aussi faire appel à une **personne qualifiée** chargée de la médiation figurant sur la liste établie par l'Agence Régionale de Santé (ARS), ou écrire au président du Conseil départemental. La liste de ces personnes qualifiées est annexée au présent livret d'accueil.

Dans chaque agence, l'ensemble des informations relatives à nos services sont disponibles. En dehors des horaires d'ouverture d'agences, le standard du siège assure une **permanence** téléphonique **7J/7 de 8H à 20H**. Les week-end et jours fériés, une aide-soignante est disponible pour intervenir en cas d'urgence. Une continuité de services est assurée grâce à ce dispositif.

Ainsi, quel que soit le jour de la semaine de **8h00 à 20h00**, une réponse sera apportée à **tout appel**.

En vertu de l'article L311-7 du code de l'action sociale et des familles, un règlement de fonctionnement est annexé au présent livret d'accueil. Il définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service. Nous vous invitons à vous y reporter.

III.2. LES ÉTAPES DE L'INTERVENTION :

EVALUATION DES BESOINS

Le responsable de secteur se rend à votre domicile pour évaluer vos besoins.

Il vous explique le fonctionnement du service, les aides auxquelles vous pouvez prétendre. Il définit avec vous la nature des interventions, leur durée et leur fréquence pour établir votre plan d'accompagnement personnalisé.

Si vous avez des besoins en soin (infirmier, autres paramédicaux, médecin), nos services peuvent vous accompagner et effectuer pour vous une recherche, allant jusqu'à la prise de rendez-vous.

DEVIS ET CONTRAT

Gratuitement, un devis et un contrat de services vous sont proposés. Après signature, vous disposez d'un délai de rétractation prévu par la loi de 14 jours selon l'article 221-25 du code de la consommation.

Si plusieurs formules de devis vous sont nécessaires, nous les réalisons pour vous permettre un meilleur choix.

MISE EN PLACE DES SERVICES

Nous constituons une équipe dédiée et qualifiée en fonction de vos besoins.

Nos intervenants sont sélectionnés avec soin et formés en continu.

SUIVI DES INTERVENTIONS

Périodiquement nous évaluons votre satisfaction et adaptons nos interventions en fonction de votre autonomie.

Votre responsable de secteur reste en contact permanent avec vous et veille au bon déroulement des prestations.

En cas d'absence nous vous assurons un remplacement.
Une permanence téléphonique est assurée 7J/7 de 8h à 20h.

IV. VOS DROITS FONDAMENTAUX

La personne accompagnée conserve tous ses droits.

Nous nous engageons à garantir :

- Le respect de votre dignité, de votre vie privée, de votre intimité et de votre liberté de choix.
- Le droit à une information claire, à la participation et à l'expression de vos souhaits.
- La protection contre toute forme de maltraitance.

Pour plus de détails, consultez la charte des droits et libertés de la personne accueillie disponible dans les annexes de ce livret.

V. LE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement précise :

- Les modalités de l'intervention à domicile.
- Les règles de sécurité et les comportements attendus.
- La gestion des absences et les conditions d'annulation.

Pour en savoir plus, consultez le règlement de fonctionnement dans les annexes de ce livret d'accueil.

VI. LE DIPEC (DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE)

Le DIPEC est un document essentiel, établi dès votre admission. Il formalise votre accompagnement à domicile et garantit : information claire, contractualisation loyale, personnalisation des services. Il est co-signé avec vous ou votre représentant légal dans les 15 jours suivant le début de l'intervention.

Contenu du DIPEC :

Il précise :

- Objectifs de l'accompagnement : confort, maintien à domicile, répit de l'aidant, sécurité.
- Prestations fournies : aide à domicile, soins, accompagnement social, actions de prévention.
- Modalités pratiques : lieu, fréquence, horaires, organisation.
- Devis correspondant, signé en même temps que le DIPEC.
- Coordination avec d'autres professionnels et services (SAD/SSIAD, centre de ressources territorial si nécessaire).
- Mise en relation avec des professionnels de santé, si besoin.
- Référent de parcours et ses coordonnées.
- Vos droits fondamentaux : participation, libre choix, consentement, possibilité de révision.
- Vos obligations : respect du règlement et des conditions générales de service.
- Personne de confiance, si vous en désignez une.

Le DIPEC constitue un contrat clair et évolutif, encadrant la qualité des prestations, donnant un cadre juridique sécurisé et permettant une adaptation continue à vos besoins.

VII. VOTRE ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Votre accompagnement repose sur un Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA), construit avec vous et vos proches si vous le souhaitez.

Le projet prend en compte :

- Vos ressources, état de santé, environnement et priorités.
- Les professionnels mobilisés : aide à domicile, soignant, psychologue, ergothérapeute.
- Un Plan Personnalisé de Coordination en Santé (PPCS) si des besoins de soins sont identifiés.
- Un suivi sécurisé via un dossier informatisé garantissant la traçabilité et le respect de vos choix.

Ce PPA est co-construit selon les principes du CASF et les RBPP HAS.

Le PPA est mis à jour chaque fois que nécessaire (changement de situation, souhait de la personne, retour d'hospitalisation, etc.).

VII.1. VOTRE PARCOURS

Votre parcours s'inscrit dans une démarche globale et dynamique, avec :

- Évaluation multidimensionnelle initiale : sociale, médicale si nécessaire, psychologique et environnementale.
- Co-construction progressive de votre accompagnement.
- Coordination fluide entre professionnels du domicile, du soin, de la prévention et de la gestion des parcours.
- Anticipation des ruptures (hospitalisation, absence d'aidant, changement de besoins) grâce à nos équipes de coordination.

Cette approche repose sur une écoute active, le respect de votre libre arbitre et une adaptation continue de nos services.

VII.2. SERVICE PRESTATAIRE OU MANDATAIRE ?

Le pôle Aide à domicile intervient aussi bien en mode mandataire qu'en mode prestataire. Votre responsable de secteur est là pour vous conseiller et choisir entre ces deux solutions qui présentent chacune des avantages mais également des inconvénients. Si vous bénéficiez d'un plan d'aide APA ou PCH, ce dernier précise généralement le mode préconisé par les équipes d'évaluation médico-sociale du département en fonction de l'évaluation réalisée lors de leur visite.

MODE PRESTATAIRE

Si vous choisissez ce mode, vous n'êtes pas employeur de l'intervenant à domicile. Ce mode est défini par la signature d'un contrat de services.

AVANTAGES

- Souplesse des interventions.
- Continuité de service assurée.
- Suspension des prestations possible.
- Encadrement et qualité assurés par le service.
- Aucune formalité administrative relative à l'employé.

AIDE AU CHOIX

- Le mode prestataire est privilégié pour les interventions courtes, la souplesse, la continuité, et pour les personnes présentant des difficultés à donner eux-mêmes les directives sur les tâches à accomplir.
- Conseillé dans le cadre des plans d'aides APA ou PCH et notamment si votre niveau GIR est 1 ou 2.

INCONVENIENTS

- Taux horaire plus élevé.
- Il est possible que l'intervenante change selon les disponibilités et l'organisation du service.

MODE MANDATAIRE

Vous êtes employeur de votre / (vos) intervenant(s) à domicile. Ce mode est défini par la signature d'un contrat de mandat.

AVANTAGES

- Taux horaire réduit Intervenant(s) fixe(s).
- Nombre d'heures pouvant être alloué par les financeurs plus élevé.
- L'association s'occupe de toutes les formalités administratives liées à l'embauche, au suivi, à la paie et à la fin de contrat.

AIDE AU CHOIX

Le mode mandataire est préconisé si vous pouvez diriger vous-même votre employé et si vous avez besoin d'un grand nombre d'heures.

INCONVENIENTS

- Statut d'employeur (responsabilité, préavis, convention collective).
- Modification du volume horaire, de la fréquence conditionné par le contrat de travail.
- Salaire de l'employé maintenu en cas d'absence ou d'hospitalisation de l'employeur.
- Saisie possible du conseil des prud'hommes par le salarié.

VII.3. VOTRE PARCOURS SELON LE MODE D'INTERVENTION CHOISI

La visite à domicile permet de :

- Recueillir vos attentes, priorités et besoins.
- Présenter nos services et soins, ainsi que les différents modes d'intervention.
- Co-construire les premières réponses adaptées à vos besoins en matière d'aide et/ou de soins.

À cette occasion, nous vous remettons :

- Un devis personnalisé gratuit.
- Les conditions générales de service.
- La proposition du DIPEC ou d'un contrat de mandat si le mode mandataire est choisi.
- Le livret d'accueil et ses annexes.

En cas d'acceptation, la suite du parcours dépend du mode d'intervention choisi (prestataire ou mandataire).

VISITE A DOMICILE (VAD)

- Recueil de vos attentes, de vos priorités, de vos besoins;
- Présentation de nos services et soin, de nos modes d'intervention;
- Co-construction des premières réponses attendues par vous en matière d'aide et/ou de soin.

DEVIS / CGS / DIPEC

- Etablissement d'un devis personnalisé gratuit;
- Remise des conditions générales de service;
- Proposition du DIPEC correspondant, ou d'un contrat de mandat (si mode mandataire);
- remise du livret d'accueil et de ses annexes.

VIII. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION ET MÉDIATION

Votre satisfaction est essentielle. En cas de difficulté ou de désaccord :

- Contactez votre référent (responsable de secteur ou coordinateur).
- Vous pouvez vous adresser à la direction de votre structure ou du groupement.
- Saisir une personne qualifiée désignée par les autorités publiques (liste en annexe).

En cas de litige persistant :

- Service qualité : qualité@bienvieillir-idf.org
- Médiateur de la consommation (CNPM) : www.cnpm-mediation-consommation.eu

IX. ENGAGEMENT QUALITÉ ET BIENTRAITANCE

Le GCSMS Bien Vieillir IDF s'engage à :

- Respecter les critères de qualité des ESSMS.
- Impliquer activement les usagers dans leur accompagnement.
- Évaluer la qualité de service en continu (enquêtes, audits, visites).
- Prévenir la maltraitance par formation, outils d'autoévaluation et visites à domicile.
- Désigner des référents qualité et bientraitance.

Un responsable qualité analyse les réclamations, améliore les pratiques et gère les enquêtes de satisfaction.

IX.1. QUE FAIRE EN CAS DE SUSPICION DE MALTRAITANCE

La maltraitance peut être : physique, psychologique, médicale, financière, ou résulter d'un défaut d'attention, isolement, négligence ou non-respect des choix de la personne.

ÉTAPES À SUIVRE :

1. Parlez-en à votre référent (responsable de secteur, coordinateur, ou infirmier coordinateur).

2. Contactez :

- Le référent bientraitance de votre agence.
- Le service qualité : qualite@bienveillir-idf.org ou le numéro indiqué sur votre contrat/agence.

3. Signalez à une personne qualifiée (liste en annexe).

4. Pour soutien ou écoute extérieure :

- **3977** (numéro national contre les maltraitements envers les personnes âgées et handicapées).
Appel gratuit, confidentiel et non enregistré.
Du lundi au vendredi de 9h à 19h.

5. En cas d'urgence ou de danger grave appelez :

- **15 (Samu);**
- **17 (Police/Gendarmerie);**
- **18 (Pompiers).**

Vous pouvez également écrire au procureur de la République pour maltraitance grave ou protection juridique.

VOS DROITS SONT PROTÉGÉS :

- Signalement traité avec respect, diligence et confidentialité.
- Aucune conséquence négative pour la personne.
- Professionnels formés à la prévention et repérage de la maltraitance.
- Procédures internes via outils sécurisés (OBY).
- Actions de formation, supervision, coordination et retour d'expérience intégrées au projet de service.

X. ANNEXES

X.1. Nos agences

X.2. Charte des droits et libertés de la personne accueillie

X.3. Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

X.4. Règlement de fonctionnement

X.5. Liste des personnes qualifiées

X.6. Coordonnées utiles

X.7. Coordonnées départements et agence régionale de santé

X.8. Grilles tarifaires

NOS AGENCES

OUVERT DU LUNDI AU VENDREDI DE 09H A 17H

75

HOMY

Service autonomie aide
14 rue Geoffroy Saint Hilaire
75005 – PARIS
paris@bienvieillir-idf.org
01 47 09 36 36
Référence autorisation : SAP898144712
Autorisation CD 75
SAS (Société par Actions Simplifiée)

78

TRAIT D'UNION

Service autonomie aide
26 rue Poincaré
78120 – RAMBOUILLET
rambouillet@bienvieillir-idf.org
01 85 76 49 06
Référence autorisation : SAP421942301
Autorisation CD 78
Association - loi 1901

HOMY

Service autonomie aide
415 Route de Trappes Domaine du Mérantais
78114 – MAGNY LES HAMEAUX
magny@bienvieillir-idf.org
01 85 40 05 46
Référence autorisation : Par arrêté n° 2021-35
du 18 octobre 2021
Autorisation CD 78
SAS (Société par Actions Simplifiée)

91

BIEN ETRE

Service autonomie aide
71 Rue de Paris
91120- PALAISEAU
palaiseau@bienvieillir-idf.org
01 85 78 38 23
Référence autorisation : SAP803724889
Autorisation CD 91
SAS (Société par Actions Simplifiée)

92

COMPLEA

Service autonomie aide
16 avenue des Chateaupieds
92500 – RUEIL-MALMAISON
rueil@bienvieillir-idf.org
01 88 59 95 71
Référence autorisation : SAP428519235
Autorisation CD 92
Association - loi 1901

COMPLEA

Service autonomie aide
149 avenue de la division Leclerc
92160 – ANTONY
antony@bienvieillir-idf.org
01 71 16 12 68
Référence autorisation : SAP428519235
Autorisation CD 92
Association - loi 1901

BIEN ETRE

Service autonomie aide
1 Rue Dunoyer de Segonzac
92160 - ANTONY
bienetre@bienvieillir-idf.org
01 40 96 02 20
Référence autorisation : SAP803724889
Autorisation CD 92
SAS (Société par Actions Simplifiée)

93

COMPLEA

Service autonomie aide
10 Place Marcel Pointet,
93240 - STAINS
stains@bienvieillir-idf.org
01 48 02 08 66
Référence autorisation : SAP428519235
Autorisation CD 93
Association - loi 1901

COMPLEA

Service autonomie aide
81-83 Allée Pierre et Marie Curie
93320 – LES-PAVILLONS-SOUS-BOIS
pavillons@bienvieillir-idf.org
01 48 02 08 66
Référence autorisation : SAP428519235
Autorisation CD 93
Association - loi 1901

COMPLEA

Service autonomie aide
85 Rue des blancs Vilains,
93100 - MONTREUIL
montreuil@bienvieillir-idf.org
01 85 78 26 99
Référence autorisation :SAP428519235
Autorisation CD 93
Association - loi 1901

COMPLEA

Service autonomie aide
15 Place Séverine
93310 - LE PRÉ-SAINT-GERVAIS
lepre@bienvieillir-idf.org
01 48 02 08 66
Référence autorisation : SAP428519235
Autorisation CD 93
Association - loi 1901

NOS AGENCES

OUVERT DU LUNDI AU VENDREDI DE 09H A 17H

94

ANA

Service autonomie aide
17 Place Antoine de Saint-Exupéry
94310 – ORLY
orly@bienvieillir-idf.org
01 58 42 98 58
Référence autorisation : SAP428519235
Autorisation CD 94
Association - loi 1901

SOLIDARITE PLUS

Service autonomie aide
8 rue Georges Lebigot
94800 – VILLEJUIF
villejuif@bienvieillir-idf.org
01 49 87 12 23
Référence autorisation : SAP501804678
Autorisation CD 94
Association - loi 1901

ASP94

Service autonomie aide
16 Avenue du Chaperon Vert
94110 ARCUEIL
arcueil@bienvieillir-idf.org
01 49 86 07 70
Référence autorisation : arrêté 2006-272
renouvelé le 12/07/2021
Autorisation CD 94
Habilitation Aide sociale
Association - loi 1901

COMPLEA

Service autonomie aide
6 rue Louise Aglaé Crété
94400 – VITRY-SUR-SEINE
vitry@bienvieillir-idf.org
01 71 33 13 70
Référence autorisation : SAP428519235
Autorisation CD 94
Association - loi 1901

COMPLEA

Service autonomie aide
16 Bis rue Louis Dupré
94100 SAINT-MAUR-DES-FOSSÉS
saintmaur@bienvieillir-idf.org
01 48 85 06 14
Référence autorisation : SAP428519235
Autorisation CD 94
Association - loi 1901

ASP94

Service autonomie aide
1 rue de Paris
94470 – BOISSY-SAINT-LÉGER
boissy@bienvieillir-idf.org
01 56 73 21 21
Référence autorisation : arrêté 2006-272
renouvelé le 12/07/2021
Autorisation CD 94
Habilitation Aide sociale
Association - loi 1901

GAD

Service autonomie aide et soins
220 rue de Paris
94190 – VILLENEUVE-SAINT-GEORGES
villeneuve@bienvieillir-idf.org
01 43 89 71 13
Référence autorisation aide : SAP420597759
Autorisation ARS 94 - CD 94
Association - loi 1901

COMPLEA SOINS INFIRMIERS

Service autonomie aide et soins
16 Rue Louis Dupré
94100 SAINT-MAUR-DES-FOSSÉS
01 48 85 06 96
Référence autorisation aide : arrêté 2006-591
renouvelé le 12/06/2021
Autorisation ARS 94
Association - loi 1901

CRT94 EST

Centre de ressources territorial
16 Rue Louis Dupré
94100 SAINT-MAUR-DES-FOSSÉS
01 88 59 95 70
Autorisation ARS94
Association - loi 1901

95

Omnica 95

Service autonomie aide
19 Bis rue de la Tourelle
95170 – DEUIL-LA-BARRE
deuil@bienvieillir-idf.org
01 34 05 88 02
Référence autorisation : SAP753445683
Autorisation CD 95
SAS (Société par Actions Simplifiée)

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

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

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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

- 1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service de soins à 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 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. 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

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Article 1er - Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

Article 2 - Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

Article 3 - Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société

Article 4 - Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

Article 5 - Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Article 6 - Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

Article 7 - Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

Article 8 - Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

Article 9 - Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

Article 10 - Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

Article 11 - Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

Article 12 - La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

Article 13 - Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

Article 14 - L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le Conseil d'Administration,

Après en avoir délibéré, décidé l'application du présent règlement de fonctionnement révisé à compter du 10/06/2025,

Le présent document s'adresse aux usagers et aux acteurs des Services Autonomie à Domicile (SAD). Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Ce règlement de fonctionnement est remis à chaque usager ou à son représentant légal avec le livret d'accueil. Il reste à la disposition de tous et est affiché dans les locaux du service. Les équipes sont à la disposition de l'utilisateur pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

Le règlement de fonctionnement est également remis à chaque membre du personnel et à toute personne mandatée par le SAD dans le cadre de la prise en charge de l'utilisateur.

Le présent règlement de fonctionnement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les usagers ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

1.00 GARANTIE DES DROITS DE L'USAGER

1.10 Droits et libertés

1.11 Valeurs fondamentales

La prise en charge par le SAD s'inscrit dans le respect des principes et valeurs définis par la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Les chartes sont disponibles dans les locaux du SAD et remise à l'utilisateur au moment de son admission.

Le SAD ne peut intervenir qu'avec le consentement de l'utilisateur ou de son représentant légal (si celui-ci ne peut exprimer sa volonté) sans aucune discrimination.

L'utilisateur bénéficie de ses libertés fondamentales qui s'expriment dans le respect réciproque :

- des salariés,
- des intervenants mandatés par le SAD,
- des autres usagers,
- de leurs proches.

Ces libertés fondamentales sont les suivantes :

- respect de la dignité et de l'intégrité,
- respect de la vie privée,
- liberté d'opinion,
- droit à l'information.

Conformément à l'article L.311-3 du CASF - Tout au long de son accompagnement, la personne accueillie se voit garantir :

- Respect de la personne : dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité, liberté de mouvement.
- Libre choix : possibilité de choisir entre les prestations adaptées, à domicile ou en établissement, dans les limites de la loi.
- Prise en charge individualisée : accompagnement personnalisé visant l'autonomie, le développement et l'insertion, avec consentement éclairé.
- Confidentialité : protection des données personnelles et des informations échangées.
- Accès à l'information : droit de consulter les documents relatifs à sa prise en charge, sauf exceptions légales.
- Information sur ses droits : connaissance des droits fondamentaux, des protections légales et des recours possibles.
- Participation active : implication dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet d'accueil ou d'accompagnement.

1.12 Participation des usagers

La personne accompagnée est pleinement impliquée dans sa prise en charge, notamment à travers la co-construction de son projet d'accompagnement personnalisé, en lien avec son interlocuteur privilégié au sein du service. Ce projet constitue un élément central de l'accompagnement, élaboré avec la personne elle-même, et le cas échéant, avec l'appui de ses aidants, de sa personne de confiance, ou de son représentant légal.

Le projet d'accompagnement personnalisé :

- Fixe des objectifs individualisés, en tenant compte des capacités, des besoins, des habitudes de vie et des points de vigilance propres à la personne.
- Intègre les éléments du plan d'aide ou de compensation lorsqu'ils existent.
- S'inscrit dans un dialogue continu entre la personne accompagnée et l'équipe pluri-professionnelle du service.
- Permet de définir les actions à mettre en œuvre pour soutenir l'autonomie, prévenir les risques, maintenir les relations sociales et améliorer la qualité de vie.
- Précise la place souhaitée des proches dans l'accompagnement.
- Tient compte de l'évolution de l'état de santé et du niveau d'autonomie, et peut intégrer la rédaction de directives anticipées.

Ce projet fait l'objet d'un suivi régulier, d'une actualisation et d'une réévaluation au moins annuelle, ou à l'occasion de tout changement significatif dans la vie de la personne.

Par ailleurs, l'accord de la personne est recueilli avant la première intervention. En cas d'urgence avérée, les prestations peuvent débuter sans son accord explicite. Le recueil de l'accord du représentant légal, de la personne chargée de la mesure de protection, ou, à défaut, d'un aidant est alors recherché dans la mesure du possible.

1.12.1 Expression des usagers

Le SAD est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. A ce titre, les usagers seront invités à exprimer leur avis sur des questions portant sur l'organisation du service et la prise en charge des usagers.

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. À ce titre, les usagers sont régulièrement invités à exprimer leur avis sur l'organisation du service et les conditions de leur prise en charge. Ces retours sont recueillis par le biais d'enquêtes de satisfaction réalisées par courrier, par téléphone ou lors de visites dans nos agences. De plus, les bénéficiaires peuvent partager leur expérience et donner leur avis en ligne, notamment via la plateforme Google.

1.13 Recours et médiation

La personne qualifiée assure une médiation, informe l'utilisateur sur ses droits et peut alerter les autorités compétentes en cas de manquement constaté. Les coordonnées des personnes qualifiées sont disponibles auprès du service, qui s'engage à les communiquer dans les meilleurs délais. Un médiateur de la consommation est également disponible dont les coordonnées sont notées dans le livret d'accueil ou sur simple demande par téléphone ou par mail : contact@bienvieillir-idf.org

1.13.1 Recours au médiateur à la consommation

En cas de litige concernant les prestations d'aide, la personne accompagnée peut également saisir le médiateur à la consommation, désigné conformément aux obligations légales des services médico-sociaux.

Ce recours est subordonné à une tentative préalable de résolution du litige directement auprès du service, par une réclamation écrite.

Conformément à l'article L. 612-2 du Code de la consommation, le médiateur ne peut être saisi si :

- aucune tentative de résolution amiable n'a été engagée ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige est déjà examiné par un autre médiateur ou une juridiction ;
- la demande est introduite plus d'un an après la réclamation écrite ;
- le litige ne relève pas de sa compétence.

Le médiateur informe le demandeur dans un délai de trois semaines en cas de rejet de la demande.

1.14 Gestion du dossier usager et conformité RGPD

Les données informatisées pour la gestion administrative ne sont pas utilisées à d'autres fins.

L'utilisateur peut, par l'intermédiaire des personnes physiques ou morales ou autorités habilitées, exercer son droit d'accès et de rectification des données informatisées le concernant (loi n° 2004-801 du 6 août 2004). Les données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel de service.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données, les bénéficiaires disposent de droits spécifiques sur leurs données personnelles. À savoir:

- Le droit d'accès, qui leur permet d'obtenir des informations sur les données les concernant;
- Le droit de rectification, pour demander la correction de données inexacts ou incomplètes;
- Le droit d'opposition, leur permettant de s'opposer, pour des raisons légitimes, au traitement de leurs données;
- Le droit à l'effacement et à la limitation, qui leur donne la possibilité, dans certains cas, de demander la suppression ou la restriction du traitement;
- Le droit à la portabilité, leur permettant de recevoir leurs données dans un format structuré et couramment utilisé.

Les données personnelles recueillies font l'objet d'un traitement dont le responsable est joignable à l'adresse suivante : DPO@bienvieillir-idf.org.

Avec l'accord du bénéficiaire, ces données peuvent également être transmises à un établissement ou service extérieur, dans le cadre d'une recherche de prise en charge adaptée.

Les données sont conservées pendant toute la durée du contrat, puis archivées conformément aux dispositions légales :

- 20 ans après le départ du résident,
- 10 ans après son décès.

Le bénéficiaire est invité à exprimer son consentement ou son opposition au traitement de ses données lors de la signature de son document individuel de prise en charge.

Dans le cadre de la prise en charge pluridisciplinaire, certaines informations peuvent être partagées entre membres de l'équipe, conformément à l'article L.1110-4 du Code de la santé publique, tout en respectant la confidentialité.

Toute transmission à des intervenants extérieurs nécessite le consentement préalable de la personne concernée, de préférence écrit.

Enfin, la personne accompagnée peut s'opposer à tout moment au partage de ses informations confidentielles, verbalement ou par écrit, et cette opposition doit être respectée.

Conformément aux dispositions de l'article L.311-3 du Code de l'action sociale et des familles (CASF), toute personne bénéficiant des prestations a le droit d'accéder à l'ensemble des informations et documents relatifs à sa prise en charge.

Cet accès peut s'effectuer avec un accompagnement adapté, de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative, afin de garantir une compréhension éclairée des éléments consultés. En tout état de cause, le bénéficiaire peut se faire accompagner par une personne de son choix lors de cette consultation.

La demande de communication du dossier incluant les volets administratif, médico-social et technique doit être formulée par écrit, soit par lettre recommandée avec accusé de réception, soit remise contre récépissé à la direction du service.

Le dossier est transmis dans un délai de :

- 48 heures minimum,
- Et 8 jours maximum suivant la réception de la demande écrite. Lorsque les informations demandées remontent à plus de cinq ans, ce délai peut être porté à deux mois, conformément aux pratiques encadrées par la loi du 2 janvier 2002 rénovant le CASF et aux recommandations de la CNIL.

L'accès au dossier est gratuit, sauf en cas de :

- Copies supplémentaires,
- Ou de demandes manifestement infondées ou abusives, comme prévu par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

La consultation peut également se faire sur place, en présence du responsable du service, et le bénéficiaire peut, s'il le souhaite, être accompagné de son représentant légal.

1.14.1 Confidentialité et respect du secret professionnel.

Les données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel de service. Le service garantit la confidentialité des données personnelles des personnes accompagnées, conformément à l'article L.311-3 du CASF.

Les professionnels sont tenus au secret professionnel, selon l'article 226-13 du Code pénal et l'article L.411-3 du CASF.

1.20 Relations avec la famille et les proches

La présence, le plus souvent possible, de la famille et des proches est une condition fondamentale du maintien à domicile de l'usager. La famille doit continuer à remplir ses obligations d'assistance aux personnes dépendantes.

Pendant la durée de la prise en charge, l'information et la communication entre la famille et le SAD, dans le respect de la volonté de l'usager, doit s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

Il est essentiel, que lorsqu'une famille souhaite obtenir des informations ou intervenir dans la prise en charge, elle puisse préalablement faire valoir auprès du service qu'elle a recherché et obtenu l'accord de la personne suivie.

La nomination d'un référent, parmi les représentants de la famille ou des proches de la personne accompagnée, est d'ailleurs vivement souhaitée, elle peut se faire à l'aide du formulaire de désignation d'une personne de confiance, disponible auprès du responsable de secteur.

Toute modification dans les coordonnées de la famille, des personnes à prévenir ou des intervenants est à signaler au service dans les plus brefs délais.

1.21 Forme de participation des familles (art.L.311-6 du CASF).

Conformément aux art.L.312-1 du CASF - 6°, au décret 2004-87 du 25 mars 2004, le SAD n'a pas obligation à mettre en place un Conseil de la vie sociale.

Il est néanmoins institué un mode d'expression des familles par une consultation écrite annuelle portant sur la qualité et l'organisation du service, ainsi que par des consultations téléphoniques régulières.

La direction, les responsables de secteur, ainsi que le cas échéant la psychologue et des représentants de la direction sont également habilités à recevoir les familles qui le souhaitent.

1.30 Prévention de la violence et de la maltraitance

La direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Dans l'éventualité de faits de violence à l'encontre de l'utilisateur par le personnel du SAD, le ou les agents concernés devront en répondre dans le cadre des procédures disciplinaires et judiciaires prévues par la législation.

Tout acte de maltraitance du personnel envers l'utilisateur, décelé par l'entourage, doit être immédiatement signalé par écrit à la direction de l'établissement.

En application de l'article 15 de la loi n° 98-468 du 17 juin 1998, le personnel du SAD est dans l'obligation de signaler à sa hiérarchie pour transmission aux autorités compétentes les faits soupçonnés ou constatés de maltraitance.

Une liste de numéros utiles figure dans le livret d'accueil qui est remis à l'utilisateur.

Le numéro national contre la maltraitance fonctionne du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 au 3977.

2.00 FONCTIONNEMENT DU SAD

2.10 Régime juridique de l'établissement

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) est géré par une association relevant du groupement de coopération sociale et médico-sociale « Bien Vieillir IDF », conformément aux dispositions du Code de l'action sociale et des familles (CASF).

Les SAD intervenant en mode prestataire auprès de publics fragiles (personnes âgées ou en situation de handicap) sont soumis à autorisation délivrée par le Conseil départemental, conformément aux articles L.313-1 et suivants du CASF.

Les structures précédemment agréées par la DIRRECTE sont réputées autorisées à la date d'effet de leur dernier agrément. Cette autorisation peut être obtenue dans le cadre d'un appel à projets et consolidée par un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM).

Pour la partie soin, l'autorisation est délivrée par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

L'association gestionnaire est administrée par un Conseil d'Administration et un bureau, qui élit un président en son sein. Les SAS sont administrées par un président.

En tant que membre du groupement « Bien Vieillir IDF », elles bénéficient d'une coordination régionale et d'une mutualisation des ressources. Ce groupement garantit à chaque usager l'accès à l'ensemble des services proposés par les structures membres, sous réserve de la signature d'un DIPEC. Les contrats sont harmonisés entre les structures, régis par un règlement de fonctionnement unique conforme à l'article L.311-3 du CASF.

Un référent de proximité est désigné pour coordonner le plan personnalisé d'accompagnement (PPA), quels que soient les services choisis, et l'utilisateur bénéficie également de l'accès aux services mutualisés du groupement, tels que la coordination, la qualité ou la formation.

2.20 Personnes et périmètres pris en charge par le SAD

2.21 Périmètre géographique

- Pour Assistance Dépendance COMPLEA, l'établissement peut intervenir sur les départements du Val de Marne, des Hauts de Seine, de la Seine saint Denis.
- Pour HOMY, l'établissement peut intervenir sur les départements du Val de Marne, des Hauts de Seine, des Yvelines et de Paris.
- Pour ASP 94, ANA, SOLIDARITE PLUS, GAD, COMPLEA SOINS INFIRMIERS, les établissements interviennent sur le département du Val de Marne.
- Pour BIEN ETRE l'établissement peut intervenir sur les départements du Val de Marne, de Hauts de seine, et de l'Essonne.
- Pour TRAIT D'UNION l'établissement peut intervenir sur le département des Yvelines.
- Pour OMNICA 95 l'établissement peut intervenir sur le département du Val-D'oise.

2.22 Périmètre d'ouverture des bureaux

Les bureaux de chaque antenne et de chaque entité des structures membres du GCSMS Bien Vieillir IDF, sont ouverts au public sur place ou par téléphone au 01 48 85 06 34 du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 ou par mail à accueil@bienvieillir-idf.org. En dehors de ces horaires, une permanence téléphonique fonctionne de 8h à 20h, 7 jours sur 7.

2.23 Plages horaires pour les interventions

Les SAD membres du GCSMS Bien Vieillir IDF, interviennent 7 jours sur 7 toute l'année. Les interventions auprès des usagers sont comprises entre 07h30 et 20h00. En cas de garde de nuit, itinérante ou non, des interventions peuvent également avoir lieu la nuit.

2.24 Dispositifs d'astreinte et de permanence

Pour les urgences médicales ou ayant trait à la santé, il est recommandé de prévenir le médecin traitant, les services d'urgence médicale (SAMU : 15 / POMPIERS : 18).

- En cas de vol, d'effraction ou d'agression, prévenez les services de POLICE en composant le 17.
- En cas d'incendie, appelez les POMPIERS en composant le 18, appelez le 114 pour les personnes sourdes et/ou malentendantes.
- En cas de doute , contacter le 112.

Pour les questions urgentes relevant de l'aide à domicile, les usagers sont invités à utiliser la procédure suivante :

Retard > 30mn, absence ou difficulté majeure avec l'aide a domicile :

- En semaine, les week-ends et jours fériés, vous pouvez composer le 01.48.85.06.34 de 08h00 à 20h00.

Le service se réserve la possibilité de faire intervenir les pompiers en cas de porte close et de non réponse de l'utilisateur.

2.30 Admission

L'admission est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif contenant les pièces suivantes :

- Copie d'une pièce d'identité,
- Devis et contrat de service signé par l'utilisateur ou son représentant,
- Le cas échéant un formulaire de désignation d'une personne de confiance,
- Imprimé de prise en charge spécifique du service et son plan d'aide rempli par la responsable de secteur et soumis à l'utilisateur (plan d'intervention individualisé),
- Le nom du ou des membre(s) de la famille (à contacter pour toute information concernant l'utilisateur),
- Le nom des médecins et tous autres professionnels de santé qui ont l'habitude de suivre l'utilisateur,
- Toutes les informations et documents, permettant d'assurer un bon suivi et une bonne coordination autour de la personne âgée,
- La copie des documents attestant de la prise en charge financière des organismes (APA, Caisses de retraites, assurances,...)

En fonction de la place disponible, l'admission ne peut être prononcée qu'après évaluation de la responsable de secteur ou de son assistante (avec l'accord de l'utilisateur ou de son représentant légal prévu dans le cadre du document individuel de prise en charge). Cette évaluation porte sur les points suivants :

- les attentes de l'utilisateur,
- la nature des aides souhaitées,
- leur fréquence,
- les conditions sociales et environnementales,
- les capacités de prise en charge par le service.

La prise en charge pourra faire l'objet de réajustements selon les besoins exprimés par l'utilisateur c'est à dire les mesures de protection juridique (tutelle, curatelle, mandat de protection future, habilitation familiale etc.) et feront l'objet d'avenants sous forme de devis.

2.40 Document individuel de prise en charge (DIPEC)

- Document contractuel signé entre l'utilisateur et l'établissement médico-social.
- Il formalise les prestations proposées, les modalités d'intervention, et les engagements réciproques.
- Obligatoire selon l'article L.311-4 du CASF, à établir dans les 15 jours suivant l'admission.
- Contrairement au PAP, il a une valeur juridique : ce qui y est inscrit doit être mis en œuvre.

2.50 Sécurité des biens et des personnes

Le SAD met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour la sécurité des usagers dans la limite de l'exercice de leur liberté. L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

Cette assurance n'exonère pas les usagers pour les dommages dont ils pourraient être la cause. Il est nécessaire de prévenir la responsable de secteur de toute dégradation qui serait causée par le personnel lors de son intervention au domicile de l'utilisateur et ceci dans les 48 heures ouvrables. Un document sera alors adressé à l'utilisateur pour lui permettre de fournir les détails et les circonstances de cette dégradation et sera ensuite transmis aux assureurs de l'établissement.

2.60 Situations urgentes ou exceptionnelles

Les agents du SAD lorsqu'ils se trouvent confrontés à une situation d'urgence médicale ont pour consigne :

1. D'appeler le SAMU en composant le 15
2. De prévenir le bureau (la responsable de secteur, son assistante ou le directeur)
3. Le cas échéant, la responsable de secteur ou son assistante prévient la famille et/ou son représentant légal

Si l'intervenante se trouve face à une situation d'urgence de secours aux personnes (incendie, accidents domestiques, dégagement de gaz ou de vapeur toxique, inondation,...) elle :

1. Appelle les pompiers en composant le 18
2. Doit prévenir le bureau (la responsable de secteur, son assistante ou le directeur)
3. Le cas échéant, la responsable de secteur ou son assistante prévient la famille et/ou son représentant légal

Situations de crises (canicules, grand froid, épidémies) :

Le SAD a élaboré un plan d'action pour faire face aux situations de crise. Le plan peut être activé en cas de besoin par la direction ou par le Préfet dans le cadre du plan d'alerte départemental. Pour assurer la sécurité des usagers, la direction et le personnel en cas de canicule prendront toutes les mesures nécessaires pour y faire face. Toutefois, les usagers, informés des risques encourus, gardent leur liberté. Les aides à domicile participent aux actions de prévention en prodiguant des conseils sur les conduites à tenir en période de canicule ou de grands froids.

En cas d'épidémie le service pourra mettre en œuvre des moyens adaptés pour limiter les risques de contamination (fourniture de masques, solution hydro alcooliques). Un stock est tenu à disposition en cas de déclenchement épidémique.

Porte close :

Lors de l'arrivée de l'aide à domicile aux horaires prévus d'intervention, en l'absence de réponse de la part de la personne aidée ou de sa personne de confiance, et sans signalement préalable de l'absence au bureau, celle-ci pourra faire intervenir les pompiers ou un serrurier, dont le coût éventuel d'intervention pourra être à la charge de la personne aidée.

2.70 Accueil des stagiaires

Le SAD est susceptible d'accueillir de futurs professionnels dans le cadre de stages.

Ces stagiaires accompagnent, au domicile des usagers, les intervenantes qui les encadrent et ils sont soumis aux mêmes obligations que le personnel titulaire.

2.80 Fin de la prise en charge

L'intervention du Service d'Aide à Domicile (SAD) peut être suspendue et repris à tout moment, dans le respect des engagements contractuels. Cette interruption ou reprise peut être décidée :

- Par l'utilisateur ou son entourage, lorsque celui-ci est dans l'incapacité d'exprimer sa volonté ;
- Par l'établissement, notamment lorsque les conditions essentielles d'hygiène, de sécurité ou de tranquillité ne sont pas réunies, malgré les démarches de conseil, d'information et de sensibilisation menées par le SAD.

Elle peut également intervenir si :

- Les prestations ne répondent plus aux standards de qualité et de confort définis par le SAD ;
- Les besoins exprimés par l'utilisateur ne sont plus compatibles avec les missions du service ;
- Les clauses du présent règlement de fonctionnement ne sont pas respectées.

3.00 – RÈGLES DE VIE

3.10 Règles de conduite

La réalisation des aides nécessite un climat de sérénité, de respect et de confiance mutuels. L'utilisateur doit accueillir le personnel titulaire et stagiaire en formation sans discrimination aucune.

3.10.1 Prévention de la violence et de la maltraitance

Démarches à suivre :

1. Informer un référent interne : responsable de secteur, coordinateur ou infirmier coordinateur.
2. Contacter les instances dédiées :
 - Référent bientraitance de l'agence
 - Service qualité : qualite@bienvieillir-idf.org
3. Signaler à une personne qualifiée (liste disponible en annexe).
4. Appeler le 3977 pour une écoute extérieure (appel gratuit et confidentiel).
5. En cas d'urgence : composer le 15 (SAMU), 17 (Police), ou 18 (Pompiers).

Vous pouvez également écrire au procureur de la République pour maltraitance grave ou protection juridique. Vos droits sont protégés: Signalement traité avec respect, diligence et confidentialité. Aucune conséquence négative pour la personne. Professionnels formés à la prévention et repérage de la maltraitance. Procédures internes via outils sécurisés (OBY). Actions de formation, supervision, coordination et retour d'expérience intégrées au projet de service.

3.10.2 libre choix des prestations

Conformément à l'article L311-3 du Code de l'action sociale et des familles (CASF), toute personne accompagnée bénéficie du libre choix des prestations adaptées qui lui sont proposées, ainsi que du professionnel de santé intervenant à son domicile.

Le service garantit :

- Une information complète et accessible sur les prestations disponibles.
- Le libre choix des intervenants médicaux, sous réserve d'une coordination préalable avec l'infirmière coordinatrice si un infirmier libéral est sollicité. Cette coordination est nécessaire car les actes sont pris en charge par l'Assurance Maladie, et peuvent impacter la continuité des soins assurés par le service.

Le service s'engage à une prise en charge personnalisée, respectueuse du consentement éclairé de la personne, conformément à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie. Cela implique :

- Une évaluation des besoins à domicile avant toute intervention, en présence de la personne et, si besoin, de son représentant légal.
- Une coordination avec les autres acteurs médico-sociaux, dans le respect du secret professionnel et du partage d'informations encadré.
- Une visite annuelle pour réévaluer la situation et ajuster les prestations.
- Une réactivité en cas d'urgence (hospitalisation, rupture d'aide familiale), avec une visite immédiate ou rapide.

Les professionnels doivent :

- Être à l'écoute de la personne et de ses proches.
- Travailler en collaboration pour garantir la meilleure qualité de service.
- Assurer une évaluation continue des besoins.

3.11 Discrimination ou actes de violences verbale ou physique, ou à caractère sexuel

Tout acte de discrimination ou de violence ou de mise en danger perpétré sur un des membres du personnel du service entraîne la suspension immédiate de la prise en charge ainsi que des procédures judiciaires.

3.12 Modalités d'intervention du personnel du SAD (Mode prestataire)

Le personnel du SAD est rémunéré par le service et ne peut donc en aucun cas percevoir une quelconque rémunération de la part de l'utilisateur. Il lui est également interdit:

- d'accepter en dépôt une somme d'argent, des valeurs ou objets;
- d'accepter des donations et legs;
- de solliciter un prêt;
- d'accepter une procuration sur les comptes bancaires de l'utilisateur.

3.20 Aménagement du domicile

3.21 Aménagement du domicile et matériel spécifique (Mode prestataire et mandataire)

Le SAD peut exiger, pour assurer la sécurité de l'utilisateur et celle du personnel dans le respect des règles en matière de sécurité au travail, certains aménagements tels que barres de maintien, tapis antidérapant, lit médicalisé, lève-personne, fauteuil-roulant, fauteuil garde robe... (Liste non exhaustive), et l'aide d'un tiers présent lors de certains transferts notamment lorsque ceux-ci présentent un risque pour l'utilisateur ou le personnel. Certains de ces aménagements peuvent faire l'objet d'une prise en charge par les organismes d'assurance maladie. En cas de constatation d'une situation dangereuse pour l'utilisateur ou le personnel, le refus de l'utilisateur de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de contrat.

3.22 Petit matériel et fournitures d'hygiène (Mode prestataire et Mandataire)

L'utilisateur doit mettre à disposition du personnel le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des aides fournies, gants et serviettes, savons, cuvettes, linge propre en quantité suffisante, protections en cas d'incontinence, (Liste non exhaustive).

3.23 Clés du domicile

Le service ne peut courir le risque, qu'à titre exceptionnel, d'accepter les clés des usagers. Pour le cas où le service accepte de gérer les clés du domicile de la personne aidée, cela se fait selon un protocole de gestion de clé et contre rémunération du service « garde-clé ». Les usagers suivis dans le seul mode mandataire doivent gérer l'accès à leur domicile directement avec leur(s) employé(s).

3.23.2 Admission en milieu hospitalier

En cas d'admission en milieu hospitalier, l'utilisateur (ou son entourage) doit en informer le service dans les plus brefs délais. Toute reprise des services par le SAD pourra nécessiter une réévaluation menée en concertation entre le service hospitalier l'utilisateur (ou son représentant), et la responsable de secteur.

3.30 Organisation des interventions mode prestataire

Le SAD intervient selon les modalités fixées dans le document individuel de prise en charge. Les horaires du service, sont de 7 H 30 à 20 H du lundi au dimanche.

Les heures d'intervention au domicile peuvent varier en fonction des obligations de l'utilisateur et des impératifs du service, es priorités, le service intervenant en priorité sur les actes essentiels de la vie.

Les travaux purement ménagers seront ainsi exceptionnellement réalisés les week-ends et jours fériés le service fonctionnant 7 jours sur 7, il peut être organisé par roulements, il n'est donc pas possible d'accorder la liberté à l'utilisateur de choisir le personnel (sauf bien entendu dans le cas du service mandataire ou le personnel est l'employé de l'utilisateur).

Pendant la période de prise en charge, l'utilisateur (ou son entourage) est tenu d'informer le service de ses absences. En cas d'admission en milieu hospitalier, l'utilisateur (ou son entourage) doit en informer le service dans les plus brefs délais. Toute reprise des services par le SAD pourra nécessiter une réévaluation menée en concertation entre le service hospitalier l'utilisateur (ou son représentant), et la responsable de secteur.

3.31 Gestion des absences et remplacements

Le service prestataire met tout en œuvre pour assurer le remplacement de son personnel absent. Un dispositif d'astreinte existe et les assistantes responsables de secteur de chaque antenne ont la capacité d'intervenir elles-mêmes dans les situations d'absence non prévue.

Dans la gestion des remplacements, sont privilégiés les remplacements sur les actes essentiels de la vie (AVQ), tandis que pour les activités instrumentales de la vie quotidiennes il peut être proposé un report de la prestation.

3.32 Gestion de la coordination

Dans le cadre du fonctionnement intégré des SAD mixtes, la coordination des soins est assurée par l'Infirmier Diplômé d'État Coordinateur (IDEC) ou par un professionnel placé sous son autorité, conformément aux exigences du décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux Services Autonomie à Domicile.

La coordination de l'aide est assurée par un encadrant identifié, tel que défini dans le cahier des charges national, garantissant une articulation cohérente entre les volets aide et soins.

La coordination globale des interventions auprès de l'utilisateur repose sur une organisation structurée :

- La coordination avec les intervenants internes est assurée par le responsable de secteur, en lien étroit avec l'IDEC pour les prestations de soins.
- La coordination avec les professionnels extérieurs (médecins, établissements de santé, autres services médico-sociaux) est également portée par le responsable de secteur, en concertation avec le référent de soins.

Un classeur de liaison est mis en place au domicile de l'utilisateur afin de faciliter le suivi et la traçabilité des interventions.

Il comprend :

- Le livret d'accueil
- Le règlement de fonctionnement
- Les chartes de la personne âgée dépendante et de la personne accueillie
- Le DIPEC, ses avenants et les devis
- Un espace dédié aux documents de prise en charge
- Un volet réservé aux professionnels de santé
- Le plan personnalisé d'accompagnement
- Un onglet comportant des feuilles de transmission pour les échanges entre intervenants

Cette organisation garantit une coordination renforcée, conforme aux principes du virage domiciliaire, et permet une prise en charge globale, fluide et adaptée aux besoins évolutifs de la personne accompagnée.

3.33 Compétences des intervenants

La compétence des intervenantes est régulièrement évaluée et accompagnée au travers de nos plans de formation successifs. Cependant ce plan de formation ne concerne que les salariés de l'association c'est-à-dire ceux du service prestataire.

Les conventions collectives applicables sont celles des structures membres pour le prestataire, et ses avenants successifs. Ils établissent les niveaux de qualification des personnels intervenants.

3.40 Organisation des interventions mode mandataire

Dans le mode mandataire la répartition des horaires est définie par le contrat de travail entre l'employeur et l'employé(e). En dehors de la rédaction de ces clauses notre service n'intervient pas dans l'organisation des interventions. L'utilisateur a la possibilité de joindre la responsable du service mandataire du Lundi au Vendredi de 09h à 17h.

3.41 Gestion des absences et remplacements mode mandataire

Dans le mode mandataire, la demande de recherche de remplacement doit être formulée par téléphone en cas d'urgence et confirmée par écrit auprès du service mandataire. Le service met alors en œuvre une recherche de remplacement et si la salariée remplaçante est acceptée par l'utilisateur un contrat à durée déterminée est proposée. En cas d'urgence l'utilisateur peut demander l'intervention du service prestataire, mais doit dans ce cas avoir préalablement signé un DIPEC prestataire. Le remplacement donnera lieu à un devis.

3.42 Gestion de la coordination en mode mandataire

Dans le mode mandataire, la gestion de la relation entre les salariés et l'employeur est du ressort de ce dernier. Outre les demandes de remplacement, les événements relatifs au contrat de travail notre service ne peut s'immiscer dans cette relation.

3.43 Compétences des intervenants

La convention collective applicable est la convention collective du particulier employeur. Avec ses avenants successifs, elle établit les niveaux de qualification des personnels intervenants.

Pour le service mandataire, vos salariés relèvent des dispositions légales d'accès à la formation et sont de la compétence de l'employeur. Cependant avec votre autorisation nous acceptons de recevoir vos salariés à certaines formations que nous élaborons en interne. Les heures passées en formation sont considérées comme du temps de travail effectif.

3.50 Autres prestations

Le Service Autonomie à Domicile aide (SAA) intervient exclusivement dans le cadre des prestations d'aide à domicile.

Le Service Autonomie à Domicile aide et soins (SAAS), intervient dans le cadre des prestations d'aides à domicile et de soins infirmiers à domicile.

Toutefois, le SAD peut assurer une coordination avec les intervenants de soins extérieurs, dans le respect du plan personnalisé d'accompagnement de l'utilisateur.

3.60 Animaux

Le service est en droit d'exiger de faire attacher ou enfermer les animaux domestiques pendant l'intervention de son personnel. Le refus de l'utilisateur ou de son entourage peut conduire à une interruption de l'accompagnement.

3.70 Sorties et déplacements à l'extérieur (Mode prestataire)

Le personnel du SAD n'est pas habilité à accompagner l'utilisateur dans son véhicule de service si la prestation n'est pas prévue et si l'utilisateur n'a pas contracté une assurance spécifique.

3.80 Non sollicitation du personnel (Mode prestataire)

L'utilisateur ne peut solliciter le personnel du SAD pour toute autre prestation, service ou emploi en dehors du cadre contractuel, pendant l'exécution de celui-ci et dans les 12 mois suivant sa fin.

Médiateur de la consommation Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, le groupement Bien Vieillir en Ile-de-France a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION.

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à : CNPM MEDIATION CONSOMMATION Centre d'Affaires Stéphanois SAS - IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE - 3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE.

PERSONNES QUALIFIÉES

PARIS (75)

<https://www.paris.fr>

AUBRY Marion
FUCHS Marie-Françoise
GUILLARD Gilles
LAHLU Jean-Christophe
THELEUS Danièle

SEINE-ET-MARNE (77)

GALLER Marie-Adélaïde
GILAVERT Sylvie
VITTE Odile
PRUVOST-RIONDEL Béatrix
LAURENT Rosa
BEAUDICHON Marie-Claude
JAQUET Jean-Louis

ZYWCZYN Christian
PATRY Philippe
MICHEL Jean-Luc
BONNEAU Jean-Marie
DENONVILLE Anne-Marie
ROUSTEL François
LOUZY Thierry

ESSONNE (91)

<https://www.essonne.fr>

APPOLINAIRE Sorel
BAR Evelyne
BARRET Michèle
COSTANTINI Catherine
DRISS François
KEMERCHOU Ali
PAIN Marie-Thérèse
PLECHOT Catherine
SIRONI Michel
THIALON Alexandra

HAUTS-DE-SEINE (92)

<https://www.hauts-de-seine.net>

FOURNIER Maryse
LEFEVRE Monique
PLAVIS Jean-Luc
JOLY Jean-Pierre
MANSOUR Marie-Paule
LEPRETRE Monique
BURGHOFFER Serge
CHVEDER Danielle
KASZLUK Serge
POUGET Catherine

SIMOND-CÔTE Philippe
PRIET Franck

SEINE-SAINT-DENIS (93)

<https://www.seine-saint-denis.fr>

ALBERT Bruno
BECIS Régine
BOUIS Lucien
DELAUNAY-BELLEVILLE Henri
JARRIGE Armelle
LENOIR - OLLIVET Catherine
PELLAN Albert

VAL-DE-MARNE (94)

<https://www.cg94.fr>

DE PREAUDET Michèle
VISCANTI Christiane
MANUEL Christine

VAL D'OISE (95)

<https://www.valdoise.fr>

WILTZ-MOREL Françoise
ABRAHAM Gérard

COORDONNÉES DÉPARTEMENTS ET AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ

75

Conseil départemental de Paris

Direction de l'autonomie
94-96 quai de la Rapée - 75012-Paris Cedex 04
paris.fr
3975

91

Conseil départemental de l'Essonne

Direction de l'autonomie
Conseil départemental de l'Essonne
93, rue Henri Rochefort - 91000 Evry
essonne.fr

92

Conseil départemental des Hauts de Seine

Direction de l'autonomie
92731 Nanterre Cedex
hauts-de-seine.fr
0 806 00 00 92

93

Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

Hôtel du Département
Direction de l'Autonomie
93003 Bobigny Cedex
01 43 93 93 93
<https://seinesaintdenis.fr/>

94

Hôtel de Département

Direction de l'Autonomie,
Service des prestations à domicile (SPD),
94054 Créteil Cedex,
valdemarne.fr,
3994

Agence régionale de santé

Délégation départementale du Val-de-Marne (94)
25 Chemin des Bassins
CS 80030
94010 Créteil Cédex
Tél. 01 49 81 86 04
iledefrance.ars.sante.fr

95

Conseil départemental du Val d'Oise

Direction des Personnes Agées (DPA)
2 avenue du parc
CS 20201 CERGY
95032 CERGY PONTOISE CEDEX
valdoise.fr
01 34 25 35 73

COORDONNÉES UTILES

SAMU : 15



Urgence médicale

POMPIERS : 18



Situation de péril ou accident

POLICE : 17



Signaler une infraction

**NUMÉRO NATIONAL
CONTRE LA
MALTRAITANCE :**

3977

**CENTRE
ANTIPOISON :**

01 40 05 48 48



Vous pouvez aussi composer le 112. Vous serez alors orienté vers le bon service selon votre cas.



**16 bis rue Louis Dupré,
94 100 Saint Maur des Fossés**



Heures d'ouverture
du lundi au vendredi
de 9h00 à 17h00



Permanence téléphonique
de 8h00 à 20h00
01 48 85 06 34

 bienvieillir-idf.org

