



Livret d'accueil salarié

Nom :

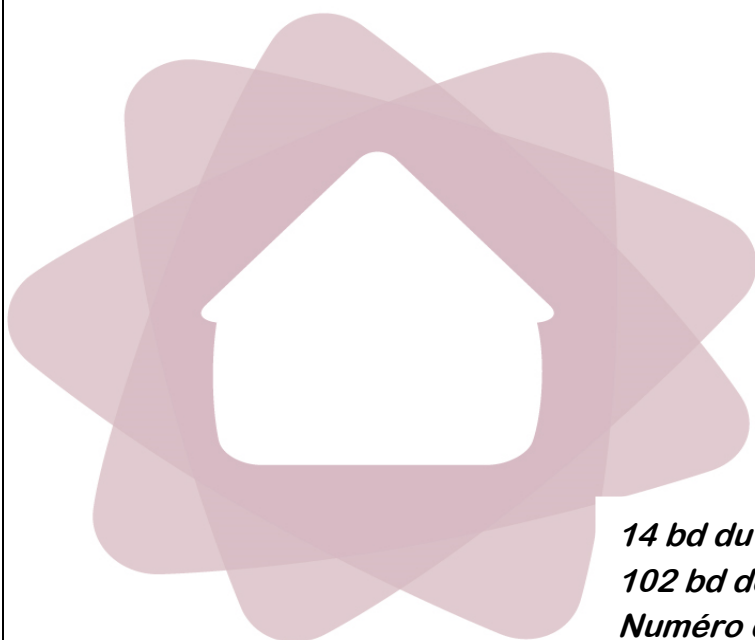
Prénom :

Date d'embauche : __ / __ / ____

Fonction :



**Association prestataire et mandataire de services à domicile pour les particuliers
– Loi 1901 à but non lucratif –**



**14 bd du Général de Gaulle 62480 LE PORTEL
102 bd de l'Impératrice 62630 ETAPLES
Numéro d'agrément : SAP | 493 867 501
aidadom.co@free.fr - www.aidadom62.fr**

**Vous venez d'intégrer l'équipe
d'Aidadom Côte d'Opale et nous
vous souhaitons la bienvenue
parmi nous !**

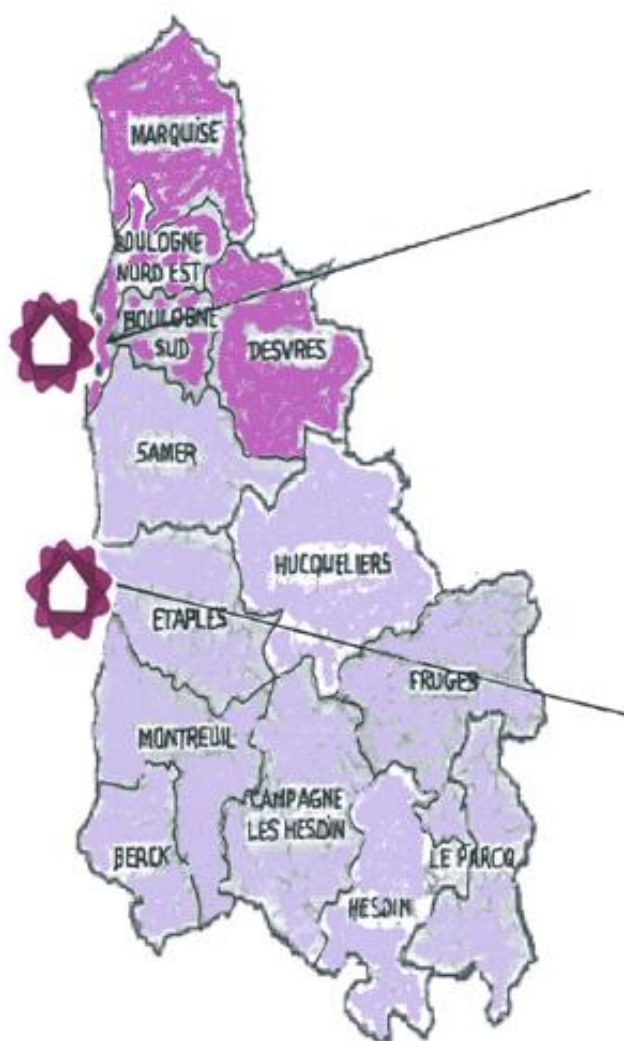
A qui s'adresse l'association ?

❖ L'association propose ses services exclusivement aux particuliers :

- Aux personnes âgées,
- Aux personnes en situation de handicap,
- Aux personnes dépendantes,
- Aux familles actives,
- Aux parents d'enfants de tout âge,
- Aux personnes isolées.



Nos secteurs d'intervention



Agglomération Boulonnaise et ses environs

Siège Social Le Portel

**14 Bd du général de Gaulle
62480 LE PORTEL**



Agglomération Montreuilloise

Antenne Etaples-sur-Mer

**102 Bd de l'Impératrice
62630 ETAPLES**

Les principaux services proposés

❖ Aide aux personnes âgées, malades ou en situation de handicap :

- Aide à la vie quotidienne,
- Aide à la toilette,
- Ménage,
- Courses
- Préparation des repas,
- Sorties,
- Présence et soutien,
- Aide à l'autonomie,
- Aide à l'accomplissement des petites démarches administratives.



❖ Aide ménagère :

- Entretien courant du lieu de vie,
- Entretien du linge (lavage, repassage, ...).



❖ Garde d'enfants de tous âges :

- Aide aux devoirs, soutien scolaire,
- Activités ludiques,
- Conduite à l'école et aux activités extrascolaires,
- Préparation des repas.



❖ Divers

- Petits travaux de jardinage,
- Prestations « hommes toutes mains »,
- Démarches administratives,
- Courses.



Les droits et devoirs de l'aide à domicile

❖ Définition de l'emploi :

L'aide à domicile assure dans le cadre des heures déterminées avec l'adhérent et l'association les tâches définies dans le contrat de prestation. L'aide à domicile n'est pas tenue d'effectuer de gros travaux tels que le lessivage des murs ou plafonds, le décollage ou la pose de papiers peints ou encore la pose des sols.

❖ Le comportement de l'aide à domicile :

- Elle doit être honnête, discrète et efficace, elle assure un travail soigné.
- La salariée adopte des comportements et pratiques qui manifestent le respect de la personne et de son lieu de vie.
- Elle doit avoir le sens du dialogue, pour pouvoir être à l'écoute de l'utilisateur.
- L'aide à domicile doit garder une attitude professionnelle : ne pas tutoyer la personne que vous aidez et évitez les familiarités, être capable de gérer ses émotions, réactions.
- La salariée doit savoir entendre les besoins de l'utilisateur pour lui proposer des solutions adaptées.
- L'aide à domicile doit savoir prendre du recul face à la maladie de l'utilisateur, à la vieillesse, etc.
- Elle se doit d'adopter un comportement neutre et ne peut en aucun cas porter un jugement à caractère racial, religieux ou politique.
- L'aide à domicile ne peut accepter de gratification ou cadeau de valeur de la part de l'adhérent, ni lui emprunter de l'argent.
- Enfin, en cas de remplacement, la salariée se doit de ne pas critiquer le travail de l'utilisateur qu'elle remplace.

❖ L'organisation du travail :

L'aide à domicile se doit d'être ponctuel et de respecter son planning de travail. Aucune modification de l'horaire de travail ne pourra se faire sans l'autorisation préalable de la direction de l'association.

En cas d'absence ou de maladie l'empêchant d'accomplir son travail, l'aide à domicile se doit de prévenir dans les plus brefs délais l'association qui se charge de prévenir les adhérents concernés et organise le remplacement en fonction des souhaits des particuliers.

Les droits et devoirs de l'adhérent

❖ Attentes de l'adhérent :

Si l'adhérent est en droit d'attendre un travail consciencieux et efficace de la part de l'intervenant(e), une tenue correcte et un langage respectueux, il devra en retour adopter un comportement identique vis-à-vis de l'aide à domicile.

❖ La mise à disposition du matériel :

L'adhérent fait en sorte que l'intervenant(e) ait les moyens matériels de travailler dans les meilleures conditions en mettant à disposition tous les outils nécessaires à l'exécution de la tâche demandée.

Les appareils ménagers doivent être vérifiés régulièrement afin de s'assurer de leur bon fonctionnement et ce dans le but de dégager la responsabilité de l'intervenant(e) en cas de problème.

❖ Le changement d'horaire :

L'adhérent s'engage à prévenir l'association de son souhait de déplacer les horaires habituels d'intervention au moins 72 heures à l'avance.

❖ L'arrêt des prestations :

En cas d'arrêt de prestations temporaire ou définitif, l'adhérent s'engage à prévenir l'association afin d'éviter tout déplacement inutile de l'intervenant(e) et l'acquittement des heures de travail initialement prévues. Il formalise l'arrêt des prestations par un document où il stipulera la date d'arrêt ou la date de reprise éventuelle.

Informations pratiques

❖ Situation géographique

Le siège social se situe au **14 Bd du Général De Gaulle à Le Portel Plage**.

Un bureau est également situé au **102 Bd de l'Impératrice à Etaples**.



❖ Les horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de **8h45 à 12h** et **13h30 à 17h00** à **Le Portel Plage** et du mardi au vendredi de **9h à 12h** à **Etaples**. En dehors des heures d'ouverture, une permanence téléphonique est en place en appelant le 03.21.31.29.52 ou le 03.21.84.59.43, veuillez laisser un message en indiquant votre nom, votre numéro de téléphone ainsi que la raison de votre appel, et nous vous rappellerons si besoin.

Attention :

Accueil téléphonique : ouverture à 8h45 !

La Convention Collective Unique « d'aide et de maintien à domicile » dont dépend l'association est consultable dans les locaux d'Aidadom Côte d'opale.

Liste des documents administratifs à fournir

Afin de compléter votre dossier, nous vous remercions de bien vouloir nous faire parvenir les documents suivants :

- Copie de la carte d'identité,
- Copie du permis de conduire,
- Copie du ou des diplôme(s),
- Extrait de casier judiciaire,
- Copie de la carte grise,
- Copie de la carte verte de votre véhicule,
- Attestation de votre assurance pour les personnes transportées dans le cadre professionnel,
- RIB,
- Les numéros de téléphone portable et fixe,
- Votre adresse mail,
- Une attestation nous précisant vos disponibilités horaires et votre nombre d'heures faites en dehors de notre association.



❖ Les documents qui vous seront remis :

- La fiche de poste,
- Le planning,
- Feuilles de prestations,
- Récapitulatifs d'heures,
- Relevé de frais de déplacement,
- Feuille demande de congé,
- Bon d'intervention intervenant.

❖ La feuille de prestation :

Elle est à signer **à la fin de chaque prestation par le bénéficiaire** et non à l'avance. Elle doit contenir les heures précises de début et fin de prestation.

- ✓ Si vous avez plusieurs bénéficiaires, merci de compléter le récapitulatif d'heure.
- ✓ Les feuilles sont à rendre **au plus tard le 1^{er} du mois suivant les prestations.**
- ✓ Des gants et du gel seront à votre disposition au bureau.

Règlement de fonctionnement Aidadam Côte d'opale

Association prestataire – mandataire de services d'aide à domicile
N° Agrément qualité : 2006-2-62-157
Autorisation d'exercer : arrêté du 2006

(Voir règlement intérieur)



Gestion des urgences et des situations exceptionnelles

En cas d'absence inopinée d'un Usager

Pour toute situation d'urgence ou de non réalisation de la prestation, la salarié doit contacter l'Association, durant les heures d'ouverture, aux numéros suivants :

03 21 31 29 52 pour le secteur de Le Portel

03 21 84 59 43 pour le secteur d'Etaples

Le Week-end et jour férié (n° d'astreinte), **en cas d'urgence**, vous pouvez nous contacter également avec les mêmes numéros de téléphone.

En cas de nécessité d'intervention d'un service de secours

En cas d'urgence médicale ou d'un état de santé inhabituel de l'Usager, il convient de prévenir la famille et d'appeler le médecin traitant (informations inscrites dans le cahier de liaison), le médecin de garde ou les secours (selon la situation). Si la personne est hospitalisée, l'Association doit être prévenue.

Les numéros d'urgence à connaître sont les suivants :

Le 15 (Samu), le 18 (Pompiers), le 112 (numéro urgence unique européen)

Si vous pensez qu'un Usager subit une situation de maltraitance, vous devez vous rapprocher :

- ✓ Des services de Police (si volonté de porter plainte)
- ✓ De l'Association qui pourra alerter les Services du Conseil Général
- ✓ Et/ou contacter le numéro vert national : 3977 (du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00) si vous souhaitez avoir des conseils

Le 3977

numéro national contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés

Le 3977 a été créé dans le cadre du Plan national de lutte contre la maltraitance et de promotion de la Bienveillance. Le lancement a eu lieu le 5 février 2008 par Valérie Létard, Secrétaire d'État à la Solidarité. Le dispositif repose sur une écoute nationale et un suivi local des situations.

A qui s'adresse le numéro ?

Personnes âgées de plus de 60 ans et adultes handicapés victimes de maltraitements :

Particuliers et professionnels :

- témoins de maltraitements ou de situations à risque ;
- s'interrogeant sur le bien-être d'une personne âgée ou d'un adulte handicapé ;
- ayant des difficultés dans l'aide ou le soin apporté à une personne âgée ou handicapée.

Ecoute nationale

Le 3977 est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 19h. Le coût est celui d'une communication locale depuis un poste fixe France Télécom (pour les appels depuis d'autres opérateurs, les prix varient).

L'écoute est assurée par les professionnels salariés de l'association HABEO : psychologues cliniciens, travailleurs sociaux... Ces professionnels sont spécialement formés à l'écoute des situations de maltraitance.

Le regard extérieur de professionnels facilite la médiation qui, dans la grande majorité des cas, est préférable au recours à la justice.

Suivi local

Les informations reçues par HABEO sont transmises en temps réel au partenaire départemental : associations du réseau Alma France, autre association conventionnée avec le conseil général, conseil général, ARS...

Les partenaires départementaux ont pour mission le suivi des situations qui leur sont transmises par le 3977.

Les partenaires travaillent en lien avec le réseau de proximité sanitaire, social, judiciaire : équipes APA, MDPH, CODERPA, médecin traitant de la victime présumée...



Pour plus d'informations

www.habeo.org

communication@habeo.org

01 45 59 26 10



La communication et l'information du 119

La communication

La communication « de proximité » sur le 119 est le meilleur moyen d'informer les enfants et le grand public de son existence. Le service dispose ainsi d'un site internet interactif qui présente notamment une palette d'outils mis à la disposition des professionnels mais aussi des particuliers.

Pour en faire la demande, il faut contacter le service mais il est préférable de remplir un formulaire de « demande de documentation » sur le site www.allo119.gouv.fr. La documentation et son envoi sont gratuits.

Les outils disponibles :

- Affiche
- Autocollant
- Bannière animée pour sites web
- Film d'information à destination des professionnels de l'enfance et de l'éducation
- Plaquette d'information du service
- Rapport d'activité annuel

La participation à des colloques et à des conférences, la création d'événements, les relations presse et les relations publiques, sont également des moyens de communication couramment utilisés par le service.

L'information

Par son site internet, par des interventions auprès de professionnels, le SNATED souhaite améliorer sa communication en présentant ses missions et son fonctionnement à toute personne désireuse de parfaire sa connaissance du 119.



Le SNATED est depuis 2008 membre de Child Helpline International, réseau mondial des lignes d'assistance aux enfants, œuvrant pour la protection des droits de l'enfance dans le monde.

En savoir plus : www.childhelplineinternational.org



Depuis 2011, le SNATED est membre du Collectif de la Téléphonie Sociale et en Santé (TeSS). Il est signataire, comme 12 autres acteurs de la téléphonie sociale, de la charte d'engagement.

L'objectif de ce collectif est de s'emparer en commun des questionnements de ses membres, de leurs besoins et leurs enjeux aux fins d'améliorer les services proposés.

Groupeement d'Intérêt Public Enfance en Danger

STRUCTURE JURIDIQUE : Groupeement d'Intérêt Public

CONSEIL D'ADMINISTRATION :

MINISTÈRES

- Direction Générale de la Cohésion Sociale
- Direction Générale de l'Enseignement Scolaire
- Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse
- Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques
- Direction Générale de la Santé
- Direction de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative
- Direction des Affaires Criminelles et des Grâces
- Direction Générale de la Gendarmerie Nationale
- Direction Centrale de la Sécurité Publique
- Direction Générale des Collectivités Locales

DÉPARTEMENTS

- 10 - Aube
- 22 - Côtes d'Armor
- 24 - Dordogne
- 37 - Indre-et-Loire
- 44 - Loire-Atlantique
- 49 - Maine-et-Loire
- 59 - Nord
- 66 - Pyrénées-Orientales
- 67 - Bas-Rhin
- 69 - Rhône
- 71 - Saône-et-Loire
- 76 - Seine-Maritime
- 84 - Vaucluse
- 93 - Seine Saint-Denis
- 95 - Val d'Oise

ASSOCIATIONS

- Association Française d'Information et de Recherche sur l'Enfance Maltraitée (AFIREM)
- Convention Nationale des Associations de Protection de l'Enfant (CNAPE)
- Fédération Nationale des Écoles des Parents et des Éducateurs (FNEPE)
- Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)
- La Voix de l'Enfant

Présidente :

Hermeline MALHERBE, Présidente
du Conseil général des Pyrénées-Orientales

Vice-présidents :

Sabine FOURCADE-DGCS
Martine BROUSSE, La Voix de l'Enfant

Directeur Général :

Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS

Enfants en danger ? Parents en difficulté ?

Le mieux,
c'est d'en parler !



ALLÔ ENFANCE EN DANGER

GIP Enfance en Danger - SNATED

BP 30302 - 75823 Paris Cedex 17 - Tél : 01 53 06 68 68 - Fax : 01 53 06 68 60
Courriel : snated@allo119.gouv.fr - Site web : www.allo119.gouv.fr



Le Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger

Le 10 juillet 1989, les parlementaires ont voté à l'unanimité un projet de loi relatif à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la protection de l'enfance. Cette loi a donné le jour au Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance Maltraitée. Depuis mars 1997, le service bénéficie d'un numéro d'appel simplifié à 3 chiffres, le 119. L'affichage de ce numéro est obligatoire dans les lieux recevant des mineurs. Le 119 n'apparaît pas sur les factures détaillées de téléphone. Son statut de numéro d'urgence, acquis par décret en juillet 2003, le rend accessible gratuitement depuis tous les téléphones mobiles. Le 119 est joignable de la Métropole et des départements d'Outre-mer. La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance élargit les missions du service qui devient « le Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger », plus communément appelé « le 119-Allô Enfance en Danger ».

Un service public

La structure juridique du service est celle d'un Groupeement d'Intérêt Public. Elle réunit trois instances directement concernées par la prévention et la protection des mineurs : l'État, les départements et des associations de protection de l'enfance.

Le SNATED est dans le champ de la téléphonie sociale l'unique service émanant d'une décision législative, ce qui lui confère des obligations légales. Il est financé à part égale par l'État et les départements. Le service est assisté d'un comité technique composé d'experts du champ de la protection de l'enfance et de la téléphonie sociale et en santé.

Ses missions

La loi du 10 juillet 1989, confortée par celle du 5 mars 2007, lui confère deux missions :

- une mission de prévention et de protection : accueillir les appels d'enfants en danger ou en risque de l'être et de toute personne confrontée à ce type de situations, pour aider à leur dépistage et faciliter la protection de mineurs en danger ;
- une mission de transmission : transmettre les informations préoccupantes concernant ces enfants aux services départementaux compétents en la matière : les cellules de recueil des informations préoccupantes (CRIP).

Le GIP gère aussi l'Observatoire National de l'Enfance en Danger.

La création de l'Observatoire National de l'Enfance en Danger (ONED) par la loi du 2 janvier 2004 répond au besoin réel et ancien de dresser un état des lieux de la maltraitance en France. L'Observatoire a plusieurs missions : mettre en cohérence les données chiffrées, recenser et évaluer les pratiques de prévention, de dépistage et de prise en charge, réaliser des études et des comparaisons internationales. Son rapport annuel, ses activités, notamment d'évaluation des pratiques, ainsi que les recherches qu'il finance contribuent à la réflexion sur l'amélioration de la protection de l'enfance dans notre pays. Ces ressources sont consultables sur le site internet www.oned.gouv.fr

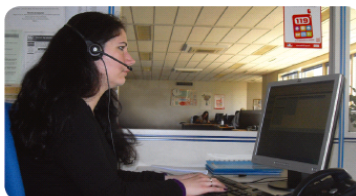


L'accueil et le traitement des appels au 119

Chaque jour, en moyenne 1 667 appels sont décrochés au 119 et près de 91 appels sont traités par les écouteurs. Cette fonction se traduit par l'écoute, l'orientation, l'information et dans certains cas par la transmission d'informations aux services départementaux. Chaque appel mobilise trois niveaux d'intervention.

Les agents du pré-accueil

Cette fonction est prise en charge par une équipe de professionnels de la téléphonie dont le rôle est d'accueillir les appelants, de vérifier que leur appel concerne bien les missions dévolues au service et d'orienter les appels explicités vers le plateau d'écoute.



Les écouteurs

L'équipe pluridisciplinaire est composée de 50 professionnels de formations complémentaires : psychologues, juristes, travailleurs sociaux. Ces professionnels sont tous formés à la relation d'aide, ont une connaissance des pathologies liées à la maltraitance des enfants, maîtrisent les fonctionnements institutionnels, administratifs et judiciaires et connaissent les réseaux sociaux départementaux.

Leur mission première est d'être à l'écoute des usagers, et de procéder à l'évaluation des appels à travers leur contenu.

Si 2/3 de l'activité consiste à apporter une aide immédiate aux personnes par une écoute ponctuelle, une orientation vers des structures locales, ou bien encore, répondre à une demande d'information précise, 1/3 consiste à proposer une transmission des informations préoccupantes aux services départementaux.

Les coordonnateurs

Une équipe de coordonnateurs encadre les professionnels du pré-accueil et du plateau d'écoute. Elle assure l'interface entre le SNATED et les partenaires de la protection de l'enfance, notamment les services départementaux.

Les coordonnateurs maîtrisent l'ensemble des procédures de transmission d'informations préoccupantes, valident les comptes-rendus d'entretiens et en assurent le suivi. Ils sont en relation permanente avec les dispositifs départementaux (CRIP).

La prise en charge des situations par les Départements

Le Président du Conseil Général est responsable des mesures à prendre à l'échelon départemental des réception d'une information préoccupante transmise par le SNATED.

Réception des informations

Un professionnel est désigné dans chaque département par le Président du Conseil Général comme correspondant du SNATED. Après réception des informations, le responsable de la CRIP mobilise les services sociaux à des fins d'évaluation des situations, selon le dispositif mis en place par le Département.

Évaluation des situations

L'évaluation est généralement pluridisciplinaire : travailleurs sociaux, médecins de PMI, puéricultrices procèdent à l'établissement d'un diagnostic et cherchent les réponses les plus adaptées.

Mesure de prise en charge

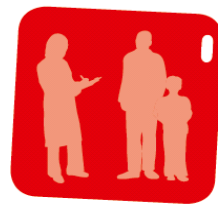
L'évaluation de la situation permet de définir la nature de l'aide à apporter à la famille.

Différents types de mesures peuvent être mis en œuvre après validation par les autorités départementales : aide financière, accompagnement en économie sociale et familiale, aide éducative à domicile, accueil provisoire.

Cependant, le département peut saisir l'autorité judiciaire lorsque les services sont dans l'impossibilité d'évaluer la situation, ou en cas de non adhésion de la famille.

Retour d'information vers le SNATED

Les services sociaux départementaux sont tenus d'informer le service des suites données à chacune des situations révélées dans un délai de trois mois. Ces données sont analysées et permettent ainsi au service d'améliorer la qualité de ses réponses.



En cas d'une information importante à nous communiquer ou d'une demande d'information

Afin d'être à l'écoute et présent aux domiciles, nous souhaitons, par notre démarche qualité, travailler en commun entre l'équipe administrative et vous. C'est pourquoi, nous mettons à disposition des « fiches Progrès » (comme ci-dessous).

Exemples d'information :

- Besoin d'un accompagnement,
- Manque d'informations sur la prestation, la facturation,
- Pas de réponse du client à l'arrivée de l'intervenant (besoins de clés ?)
- Entrée prochaine en hospitalisation de l'Usager ou de l'Aidant familial,
- Décès de l'Aidant ou de l'Usager,
- Situations de maltraitance,
- Mise en place d'une Tutelle,
- Absence en cas de rendez-vous médicaux ou de période de Vacances...



FICHE DE PROGRES IDENTIFICATION DE L'EVENEMENT

Espace réservé au Réfèrent qualité NATURE DE LA SITUATION

- ☐ Création ou modification d'un document
- ☐ Suggestion d'amélioration
- ☐ Remontées d'information du personnel
- ☐ Non-conformité ou remarque à la suite d'un audit
- ☐ Problème / dysfonctionnement interne

Décrire

☐ Réclamation client

Décrire

Code attribué :

Date de rédaction de la fiche :

Nom du salarié :

DESCRIPTION DE LA SITUATION

Date des faits observés :

Décrire la situation :

Vos parties à remplir :

1. La date
2. Votre nom
3. La description de la situation, expliquer les faits

Partie renseignée par tout le personnel

TRAITEMENT IMMEDIAT détailler ce que vous avez fait

Date :