



Conjuguer nos forces, nos énergies pour mieux vous accompagner !

Les associations du secteur de l'aide à la personne vivent une mutation profonde dans un contexte économique particulièrement difficile. Elles savent que leur avenir sera différent de leur passé, de leur présent, et qu'elles doivent réagir rapidement.

Ce constat, loin de nous rendre pessimistes, nous a incités à relever le défi.

Réunir les atouts de trois associations en une seule, plus performante, plus diversifiée dans ses services, plus riche de compétences pour exercer chaque jour notre métier : vous aider, vous accompagner.

C'est ainsi qu'UNA 86 est née en 2015 du regroupement de :

- Aide aux Mères et aux Familles de la Vienne à Châtellerault et Poitiers*
- UNA Chauvigny*
- ADAPA Availles-Limouzine*

Ce livret d'accueil vous est destiné. Conçu pour faciliter votre connaissance de notre identité, de nos valeurs. Pour vous faire connaître le sens de notre action, et pour vous présenter nos objectifs de travail et les moyens mis en œuvre pour les atteindre.

Famille, personne âgée ou en situation de handicap, avec toute l'équipe d'UNA 86, administrateurs, direction, administratifs et intervenants, nous vous souhaitons la bienvenue !

Le Président,

Jean ROBUCHON

Une réponse adaptée à vos besoins !

UNA 86 propose **des services pour tous d'aide à la personne**. Des services qui facilitent la vie au quotidien, qui permettent de mieux faire le lien entre vie active et vie de famille, ou qui facilitent l'accompagnement d'un proche.

Que ce soit à l'occasion d'une grossesse difficile ou d'une naissance, d'une situation familiale compliquée ou d'un besoin quotidien pour maintenir à domicile une personne fragilisée par l'âge, le handicap, la maladie, un accident de la vie, nos professionnels interviennent.

Et lorsqu'il s'agit simplement de se dégager du temps, de façon ponctuelle ou durable, pour la préparation de repas, du ménage, du repassage, la réalisation de courses, l'association est en capacité de répondre aux attentes.



Nous intervenons **en mode PRESTATAIRE**, c'est-à-dire que c'est l'association qui est l'employeur et recrute donc les salariés. Nous :

- Organisons les plannings
- Gérons les congés et les remplacements
- Réglons les litiges
- Formons le personnel

Déroulement de la prestation

Etape 1 : Nous constituons ensemble votre dossier et effectuons une **évaluation de votre situation** afin de répondre au mieux à vos besoins. Cette évaluation permet d'établir un **devis** puis un **contrat** et de définir un **projet d'intervention**.

Etape 2 : Vous disposez du nom d'un **référént qui sera votre interlocuteur privilégié** tout au long de la prestation. Il pourra notamment vous aider lors du montage des dossiers administratifs liés à la prestation comme ceux qui concernent les demandes de prise en charge financière (APA, CARSAT, etc.)

Etape 3 : L'intervention à domicile est assurée par **un professionnel** du secteur de l'aide à domicile **qualifié et régulièrement formé**.

Etape 4 : Afin de **mesurer votre satisfaction**, un questionnaire vous est adressé à la fin de la prestation ou au moins une fois par an. Dans le cadre du suivi de la prestation, nos services peuvent également effectuer une évaluation de votre situation en cours d'intervention afin d'apprécier l'évolution et l'efficacité de l'aide apportée.

Des intervenants qualifiés !

Le ou la TISF (Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale)



Titulaire d'un diplôme d'Etat, il/elle :

- Intervient auprès des publics fragilisés en apportant un soutien éducatif, technique et psychologique dans les actes de la vie quotidienne et dans l'éducation des enfants
- Accompagne les familles afin qu'elles retrouvent leur autonomie et que des interventions plus lourdes voire des placements en institution soient évités
- Favorise l'insertion des personnes dans leur environnement et l'exercice de la citoyenneté
- Soutient la fonction parentale et participe au développement de la dynamique familiale

L'AVS (Auxiliaire de Vie Sociale)



Titulaire d'un diplôme d'Etat, il/elle :

- Effectue un accompagnement social et un soutien auprès des publics dans leur vie quotidienne
- Aide à faire et/ou fait à la place des personnes qui sont dans l'incapacité d'effectuer seules les actes ordinaires de la vie courante

L'Aide à domicile



Il/elle :

- Réalise les activités domestiques, essentiellement auprès de personnes ne pouvant plus le faire en totale autonomie et/ou rencontrant des difficultés passagères.
- Aide à l'accomplissement des actes ordinaires de la vie courante.

Les aides à domicile ont reçu une formation d'aide à la toilette

Les limites de compétences des intervenants

Les intervenants d'UNA 86 ne peuvent pas / ne doivent pas :

- Se substituer aux professionnels compétents (*aide-soignant, assistante sociale, psychologue, etc.*)
- Effectuer de gros travaux (*lessivage des murs, nettoyage de la cave, du jardin, peintures, etc.*) ou des travaux présentant un risque (*risque électrique, travail en hauteur, etc.*)
- Déplacer du mobilier lourd
- Laisser les enfants mineurs seuls au domicile à la fin de l'intervention
- Modifier leurs horaires d'intervention sans en avertir la responsable de secteur
- Utiliser leur véhicule personnel pour transporter les usagers, sauf après autorisation du service (*pour le service Famille*)

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président : Jean ROBUCHON

DIRECTION

Directeur : Christophe OLIVIÉRO

PÔLE GRAND ÂGE / HANDICAP

Responsable de secteur Availles :
Catherine DEBIAIS (réfèrent qualité)

Responsable de secteur Chauvigny :
Amandine GUÉRET (réfèrent qualité)
Secrétaire Chauvigny :
Sophie AUGRY

Aides à domicile

PÔLE ADMINISTRATIF

Responsable administrative et financière :
Laurence DESLANDES

Conseillère technique ressources humaines :
Laure PARISOT

*Chargée de mission qualité
et prévention / CESF* :
Anne-Soline BERTHELOT

Agent d'accueil :
Manon PACCOU

*Réfèrent prévention
et développement* :
Elisa MICHILSEN

PÔLE FAMILLES

Responsable de secteur Châtelleraut :
Anie MOREAU

Responsable de secteur Poitiers :
Sylvie PINEAU

Psychologue : Cathy GOISMIER

*Techniciens de
l'Intervention
Sociale et Familiale*

Aides à domicile

Un règlement de fonctionnement

Les obligations du service

- La structure s'engage à évaluer la demande exprimée par l'utilisateur, afin de lui apporter un service individualisé adapté à ses besoins.
- Une relation triangulaire (bénéficiaire du service, intervenant et représentant de la structure) permet de protéger le l'utilisateur d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes.
- Le personnel intervenant respecte les horaires déterminés par la structure et le client. En cas d'impossibilité d'assurer la prestation (accident, maladie, etc.), la structure avertie dans les plus brefs délais, procède au remplacement afin d'assurer la continuité du service garantie au client.
- Les salariés sont invités à communiquer à la structure les situations qu'ils observent au domicile et qui peuvent attenter à leur sécurité, leur dignité ou qui peuvent mettre en danger physiquement ou psychologiquement la personne aidée.
- Le personnel s'engage à n'accepter aucun don, argent ou cadeau afin de ne pas perturber les relations qui sont établies entre les parties.
- La structure forme ses salariés afin de conforter et de développer leurs compétences professionnelles au bénéfice des usagers clients.
- Les clients sont invités à participer à la vie de la structure en répondant au moins une fois par an à un questionnaire de satisfaction et, pour les adhérents à l'association, en ayant la possibilité d'assister à la réunion annuelle où l'association présente le bilan de son activité.

Les obligations de la personne aidée

- L'utilisateur s'engage à respecter le contenu de la prestation qu'il a accepté dans le contrat ou le projet d'intervention.
- L'utilisateur respecte le champ de compétences de l'intervenant et ne pourra pas lui demander des actes qui ne relèvent pas de sa mission
- L'utilisateur respecte le personnel, tant physiquement que verbalement. Dans le cas contraire, le personnel peut mettre fin à l'intervention s'il se sent menacé de quelque manière que ce soit. Tout fait de violence, verbale ou physique, est pénalement puni.
- Pour les prestations liées aux actes de la vie quotidienne et l'aide aux tâches ménagères, le client met à la disposition du personnel du matériel et des produits adaptés lui permettant d'effectuer son service en toute sécurité.
- L'utilisateur considèrera que tout le temps qui lui est consacré, y compris les courses, est du temps de travail. Afin d'établir une facture correspondant à la réalité de la prestation, le client sera attentif à valider le temps passé à son domicile par les intervenants.
- L'utilisateur s'engage à informer préalablement le service de ses absences afin que le planning puisse être adapté, faute de quoi la prestation non réalisée pourra lui être facturée.

Des principes déontologiques

Les valeurs et principes déontologiques de notre association s'appuient sur 3 grands principes :

Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation. Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client :

- le respect de la personne, de ses droits fondamentaux
- Le respect de ses biens
- Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité
- Le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé
- Le respect de la confidentialité des informations reçues
- Le libre accès aux informations contenues dans son dossier

L'entité est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations et réalise un signalement lorsque nécessaire, selon les dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

Une intervention individualisée selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et aux attentes de la personne.

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du client, l'entité s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec le client et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels. Elle assure la transparence de son action pour le client. Dans tous les cas, l'entité veille à limiter son offre à leurs besoins.

Une relation triangulaire qui protège à la fois le client et l'intervenant. Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un « référent » qui représente l'entité. Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- une fonction de protection du client, par le référent, face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes
- Une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

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



Un engagement qualité

Inscrite depuis plusieurs années dans une démarche qualité, l'association confirme son **engagement dans une amélioration constante de ses prestations** qui place le bénéficiaire au cœur des préoccupations. Elle offre ainsi à ses clients, partenaires et financeurs un **gage de sécurité et de qualité**.



Depuis le mois de juin 2011, **le service Familles est certifié NF Service** « Services aux Personnes à Domicile » par AFNOR Certification sous le numéro 54650.2

La confiance de nos financeurs et de nos partenaires

Résultat de notre savoir-faire en matière d'actions et de services d'aide à la personne, de notre sérieux et d'une gestion rigoureuse, **UNA 86 est autorisée** par les services du Conseil Départemental.

Autorisations délivrées par le Conseil Départemental de la Vienne :

- * Arrêté n°2014 A-DGAS-DHV-SSP-005 du 5 janvier 2015
- * Arrêté n°2015 A-DGAS-DEF-ESE-002 du 15 janvier 2015

L'association compte également de nombreux partenaires tels que les services départementaux de l'Aide Sociale à l'Enfance et de la Solidarité, la CAF, les organismes de sécurité sociale, les caisses de retraite, l'Agence Régionale de Santé, les mutuelles.

Nous travaillons également en lien avec d'autres organismes sociaux tels que les CCAS, les SSIAD, le CLIC, les épiceries sociales, les maisons de quartiers, etc.

La prise en compte de votre opinion

Dans un souci constant d'améliorer la mise en œuvre de nos services, nous invitons nos bénéficiaires à nous faire part de leurs appréciations. Ainsi des **enquêtes de satisfaction** sont régulièrement proposées, les réclamations sont toutes enregistrées **et nous nous engageons à les traiter et les régler dans les meilleurs délais**.

D'autre part, les personnes ayant adhéré à l'association sont invitées à participer à notre **assemblée générale annuelle** qui est le premier lieu d'expression de l'association.



Une politique qualité

L'association UNA 86 est issue du rapprochement de 3 associations d'aide à domicile : l'AIDE AUX MERES ET AUX FAMILLES A DOMICILE DE LA VIENNE sur les secteurs de Châtelleraut et Poitiers, UNA Chauvigny et ADAPA Availles-Limouzine. L'activité de l'association couvre donc tous les âges de la vie.

Nous intervenons aussi bien au domicile des familles ayant momentanément besoin d'aide dans les tâches de la vie quotidienne comme pendant une grossesse ou après une naissance qu'auprès de celles rencontrant des difficultés éducatives avec leurs enfants ou chez les personnes souffrant de perte d'autonomie liée à l'âge, au handicap ou à la maladie.

Nous travaillons conformément aux valeurs défendues par la fédération nationale UNA que sont le droit fondamental d'être aidé, accompagné et soigné à domicile, le choix éclairé et librement consenti des personnes et la valorisation des métiers du domicile.

L'ensemble des services a choisi en 2010 de prendre de réels engagements vis-à-vis de ses clients et de ses partenaires en débutant une démarche qualité. Le service personnes âgées/personnes handicapées a été certifié NF Service « Services aux personnes à domicile » par AFNOR Certification en mai 2013. Le service famille est quant à lui certifié depuis juin 2011.

Avec la création d'UNA 86, l'association fait le choix d'harmoniser ses pratiques et d'adopter une démarche d'amélioration continue sur l'ensemble de ses antennes. En se mettant ainsi en conformité avec la norme NF X50-056, l'association prend les engagements suivants :

- Une éthique exigeante
- Des professionnels compétents
- Une aide et un suivi personnalisés
- La satisfaction du client
- Une information actualisée
- Une relation contractuelle claire
- Un niveau de qualité constant pour toutes les prestations

Pour la période 2015/2017, nous avons choisi de porter plus particulièrement nos efforts sur 3 grands axes de travail :

- ✓ **La cohésion des équipes autour des projets de l'association**
- ✓ **L'appropriation de la nouvelle identité de l'association par les usagers et les partenaires**
- ✓ **La prise en compte de la gestion des risques professionnels dans les pratiques**

Afin de mettre en œuvre la démarche qualité et d'atteindre ces objectifs, Madame Anne-Soline BERTHELOT a été désignée en tant que chargée de mission qualité pour coordonner cette action dans notre association.

A Poitiers, le 25 mars 2015

Le Président d'UNA 86,
Jean ROBUCHON



La charte des droits et libertés de la personne accueillie

Selon l'arrêté du 8 septembre 2003 mentionné à l'art. L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles

Article 1 : Principe de non-discrimination

Lors d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en considération de son origine, de ses opinions ou de ses convictions.

Article 2 : Droit à une prise en charge adaptée

La personne accueillie doit se voir proposer une prise en charge individualisée la plus adaptée possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 : Droit à l'information

La personne accueillie a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge qu'elle demande ou dont elle bénéficie ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou d'une autre forme de prise en charge requise. La personne doit également être informée sur les associations des 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 psychologique, médical, thérapeutique ou socio-éducatif.

Article 4 : Principe de libre choix et de consentement éclairé de la personne

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

- La personne accueillie dispose du libre choix de la prise en charge requise par ses besoins parmi les prestations et services ou modes différents de prise en charge existants ;
- 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 en veillant à sa compréhension.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge ou de son état, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal avec l'établissement, le service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie sur sa demande des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. Les institutions assurant la prise en charge les mettent en œuvre dès que l'utilisateur en exprime le souhait.

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

Article 5 : Droit à la renonciation

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, les personnes peuvent à tout moment renoncer par écrit à cette prise en charge ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte.

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge 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 prise en charge et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services visés par l'article L 311-9 prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Chaque fois que possible, dans le respect du projet d'accueil et de prise en charge individualisée, et du souhait de la personne, la participation de la famille à l'accompagnement dans les 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, le respect de la confidentialité des informations le concernant.

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 de ses obligations telles qu'elles sont définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge et de celles rappelées dans le règlement de fonctionnement, 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.

Sous réserve de décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prise en charge et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, 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 dues à la prise en charge doivent être prévenues. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins avec son accord la personne prise en charge, doit être facilitée par l'institution dans le cadre du projet d'accueil et de prise en charge individualisée 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

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques et libertés individuelles est garanti 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

La pratique religieuse, la visite des représentants des différentes confessions doivent être facilitées. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Le prosélytisme de toute nature est interdit.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité doit être préservé hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge.



Nos conditions financières

Coûts d'intervention (sans prise en charge financière) – Au 01/01/2017

Tarif semaine :	22,00 €/heure
Tarif dimanches et jours fériés :	26,40 €/heure
Adhésion à l'association (facultatif) :	10 €/an

Nous étudions le meilleur financement selon votre situation. Les prestations proposées peuvent être prises en charge partiellement ou en totalité par :

- * **les caisses de retraite** de basse (suite à un dossier établi et transmis par nos soins)
- * **l'aide sociale** (suite à un dossier établi par le CCAS si le demandeur a des ressources inférieures au minimum vieillesse)
- * **l'APA** (dossier instruit par les services du Conseil Départemental pour les personnes en perte d'autonomie)
- * **la PCH** (dossier instruit par les services du Conseil Départemental pour les personnes relevant d'un plan de compensation du handicap)
- * **les mutuelles** (en sortie d'hospitalisation, selon votre contrat, elles peuvent accorder des heures gratuites sur une durée d'un mois maximum)

Si vous pouvez bénéficier d'une prise en charge par une caisse, selon celle-ci, une participation horaire pourra rester à votre charge. La participation horaire est alors calculée en fonction du barème propre à chaque caisse.

**N'hésitez pas à demander
un devis gratuit !**

Nous pouvons vous orienter selon votre situation et sommes à votre disposition pour vous aider à constituer un éventuel dossier de demande de prise en charge.

Facturation

A la fin de chaque mois, un récapitulatif des heures effectuées est établi afin de fournir une facture personnalisée qui vous parviendra en début de mois suivant.

Tant que nous n'avons pas reçu d'accord de prise en charge, les heures restent en attente de facturation jusqu'à l'enregistrement de celui-ci. En cas de refus par le financeur, les heures effectuées à votre domicile seront facturées au tarif plein, c'est-à-dire sans prise en charge.

Avantages fiscaux

L'intervention de nos services à domicile permet au client de bénéficier, selon sa situation, d'une réduction ou d'un crédit d'impôt à concurrence de 50% des sommes versées à l'association dans la limite de 12.000 € (cf Code Général des Impôts – Art. 199. Plus d'informations sur www.impots.gouv.fr ou auprès du centre des impôts.)