

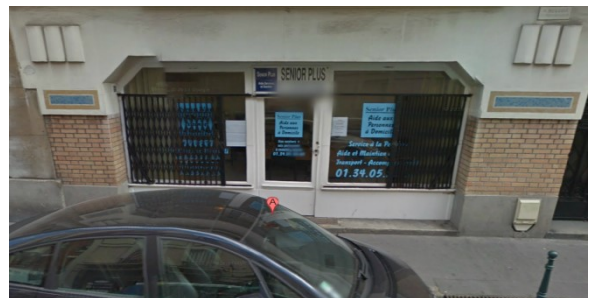
LES CONDITIONS D'EMPLOI DU PERSONNEL, LES MOYENS D'EXPLOITATION ET LES PROCEDURES MISES EN PLACE

L'association SENIOR PLUS est régie par la convention collective du 11 mai 1983 qui est remplacée par celle du 1^{er} janvier 2012.

Nos Conditions de travail

- Depuis le 1^{er} janvier 2012, nous sommes passés en modulation du temps de travail. Les intervenants ont en leur possession, avant le démarrage de chaque contrat, une feuille de mission avec les informations nécessaires pour travailler dans les règles de l'art.
- Une base de données statistiques est créée depuis le rapport d'évaluation, et complète la connaissance de l'utilisateur et de son environnement (voir documents sur notre livret d'accueil). Les fréquences sont passées de deux par an à une réunion par trimestre
- La continuité des interventions (y compris les week-ends et les jours fériés) se fait par l'encadrement intermédiaire et de temps en temps, par la direction. La continuité des interventions est supervisée par l'encadrement. Les intervenants à domicile peuvent être amenés à utiliser le véhicule du service ou leur propre véhicule avec un (remboursement des frais de déplacement).
- Les moyens financiers, matériels et humains proviennent de l'association Senior Plus qui ne bénéficie d'aucune subvention de l'État, ni des collectivités locales et territoriales.

A Asnières... Nous disposons de trois ordinateurs, avec une imprimante HP, deux lignes dont une en Fax. Pour travailler dans de bonnes conditions, Nous avons quatre bureaux, un micro onde, une cafetière, et un réfrigérateur, deux tableaux d'affichage, deux grandes armoires. Une salle de réunion (tables et chaises) pouvant accueillir une dizaine de personnes, une installation de sécurité.



A Soisy... Nous bénéficions d'une salle d'accueil avec une personne en permanence, et d'un lieu de réception des usagers ou toute autre personnel peut se restaurer. Nous avons quatre halls où posent nos bureaux, 7 bureaux de travail. Nous avons 8 ordinateurs avec trois imprimantes. Nous disposons d'une dizaine de lignes téléphoniques, d'une flotte de téléphones portables mise à disposition du personnel, de même que 12 armoires pour l'archivage et la disposition des contrats et dossiers des salarié(e)s. Nous avons un fax, un réfrigérateur, un micro onde, deux cafetières. Quatre tableaux d'affichage comportent tous les papiers administratifs qui doivent être affichés. Pour les réunions, pareil, nous avons une vingtaine de fauteuils et chaises pliantes. Si nous avions les moyens, une réfection des lieux serait nécessaire, une installation de sécurité.



A Gujan Mestras Nous avons un rez et un étage. Au rez-de-chaussée, nous avons trois bureaux, avec une imprimante trois postes informatiques, un fax, un réfrigérateur, des tableaux d'affichages, une cafetière, un téléphone fixe et trois téléphones portables de la flotte. En haut, il y a un autre bureau avec une salle de pose et des chaises qui pourront servir aussi pour des formations internes. Le tout fait environ 68 m2.



Gestion des situations d'urgence

En cas d'urgence pour des pathologies lourdes, les responsables secteurs, diplômées, interviennent rapidement en attendant de trouver une solution plus adéquate.

Pour des pathologies plus légères, nous envoyons une auxiliaire dès le lendemain. Sur tous les sites, il y a un dispositif de numéros d'appel d'urgence de permanence après 18 heures et avant 9 heures, week-ends, et jours fériés dans la région parisienne, qui est le 06 03 56 84 75, et le 06 68 96 16 43 ou le 06 67 93 04 14 dans la Gironde. Les urgences et les permanences sont gérées par l'encadrement.



En raison de la modulation du temps de travail, un remplacement peut-être nécessaire. Le bénéficiaire est alors rapidement prévenu. La personne de permanence trouve une auxiliaire disponible ou effectue elle-même le remplacement. Depuis l'évaluation, nous avons mis en place un cahier de permanence qui permet de tracer la prise en charge de l'urgence. Et surtout, de vérifier que le bénéficiaire a bien été prévenu du remplacement.

La gestion de la maltraitance

À ce jour, les cas de maltraitance sont extrêmement rares. C'est pour cette raison que nous n'avons



pas mis en place les dispositifs. Depuis le rapport d'évaluation pour notre renouvellement d'agrément, les dispositions ont été envisagées pour permettre au personnel de continuer à se former par le biais d'organismes de formation. Tout le personnel y compris l'encadrement, voir le conseil d'administration suivra ces formations. Nous avons assisté à des réunions d'information à Paris organisées par l'Aract le 26 octobre 2012, et des informations ciblées sont Prises en compte.

Réunions

Des réunions avec les responsables secteurs sont organisées régulièrement. Nos intervenantes remontent les informations et la direction les traite avec les responsables secteur. Elles Celles-ci sont chargées par la suite de donner les instructions, aux intervenantes.



Suivi des dossiers des usagers

Les suivis des dossiers, des usagers et de leurs intervenant(e)s peuvent se faire systématiquement ou au coup par coup avec un intervalle de temps différent selon les cas. Avant l'évaluation, le suivi se faisait soit par téléphone, soit par des visites qualité. Depuis l'évaluation, ce sont les responsables secteurs qui sont chargées d'établir un suivi avec les nouvelles méthodes mises en place. En dehors des visites qualité prévues pour au moins une fois l'an, des dispositifs sont mis en place pour que les situations qui sont importantes, soient prises en charges avec un rythme régulier de visites avec un suivi.



Le manque de moyen ne nous permet pas de mettre en place la télégestion.



Nous faisons des contrôles inopinés parfois. Mais la plupart du temps, ce sont les enquêtes de satisfaction ou des visites de contrôle, qui nous permettent de prendre le pouls, et de vérifier le respect des horaires. Les responsables secteur appellent forcément les bénéficiaires dès l'installation des missions, pour savoir si les tâches sont bien accomplies par nos intervenantes. De plus, elles font des visites inopinées quand le doute s'installe où si le bénéficiaire se plaint.



Un règlement intérieur que vous retrouverez dans les pages suivantes est lu et signé par les intervenantes qui sont recrutées. Nous avons aussi une fiche de déontologie et une fiche de protection des usagers également signées et qui les mettent en garde à propos de tous ces sujets et les conséquences qui peuvent en découler s'il y a transgression de ces interdictions.

La prévention est bien spécifiée aux personnes recrutées. Des simulations de mises en situation nous permettent d'évaluer les futures intervenant(e)s et de déceler les comportements en non- adéquation avec notre philosophie.

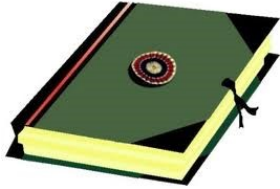
Nous avons un médecin bénévole qui peut intervenir pour des soutiens psychologiques. Dès qu'il y a urgence, la direction se charge de se rapprocher des intervenantes qui ont peut-être perdu un bénéficiaire. Avec les responsables secteurs, des soutiens sont faits avec la direction. Si l'intervenante demande qu'un médecin intervienne, on le fait. A ce jour, quelques réunions sporadiques ont été faites.



Souvent, les intervenantes soit ne veulent pas, ou ne viennent même pas aux réunions prévues à cet effet. Leurs plannings aussi ne le leur permettent pas aussi, de se déplacer facilement pour les

réunions en interne. Des réunions formelles ou informelles deux à trois fois s'il le faut par semaine avec les ressources humaines, et les responsables secteur qui transmettent les décisions prises auprès des intervenantes.

Cahiers de messages



Des cahiers de réclamation et d'appel sont distribués à tout l'encadrement intermédiaire et y compris l'encadrement et la direction pour la traçabilité des réceptions d'appels, et des réclamations faites au téléphone ou verbalement. Les réclamations écrites sont suivies d'effet par les traitements que la direction apporte à la résolution des problèmes soulevés. En général, les bénéficiaires sont satisfaits des interceptions faites pour trouver solution à leurs problèmes

NOTRE CONCEPTION DE LA MALTRAITANCE

La maltraitance reste en effet souvent difficile à appréhender, tant par son ampleur que par la nature des violences qu'elle engendre. vulnérables, personnes âgées longtemps été un phénomène d'une réalité complexe, tant institutionnelle.

Elle concerne les adultes et/ou handicapés. Elle a sous-estimé d'autant qu'il s'agit qu'elle soit familiale ou

La maltraitance des personnes âgées et/ou en perte d'autonomie : une réalité complexe



La maltraitance, qu'est-ce que c'est ?

En 1992, le Conseil de l'Europe a complété sa définition par :

Violences physiques : coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ou préparation, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie)...

Violences psychiques ou morales : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantages, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non respect de l'intimité, injonctions paradoxales...

Violences matérielles et financières : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés...



Violences médicales ou médicamenteuses : manque de soins de base, non information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur...

Négligences actives : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire

Négligences passives : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage

Privation ou violation de droits : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse...



→ **Le constat** : notre plan

* la mise en place d'un plan de formation et de compte rendu d'informations permanentes

- assurer des visites régulières des usagers.
- opérer le développement de la prévention :

* Renforcer les sanctions et les contrôles en cas de maltraitance :

UN EXEMPLAIRE DE NOTRE REGLEMENT INTERIEUR

UN CODE DE DEONTOLOGIE DESTINES AUX PERSONNEL(E)S INTERVENANT(E)S

MESURES DE PROTECTION A L'ENDROIT DE NOS ADHERENTS EN MODE MANDATAIRE



Code de déontologie

- **Article 1-** Toute auxiliaire ou assistante de vie a pour mission de **veiller au confort physique et moral des personnes âgées** qu'elle a sous sa garde. Elle assure, dans le cadre de l'horaire défini, une **présence responsable** ainsi que les tâches précisées préalablement dans le contrat de travail.
- **Article 2-** Toute auxiliaire et assistante de vie recrutée, **s'engage à appeler SENIOR PLUS au moins une fois par semaine** pour l'informer du déroulement de sa mission.
- **Article 3-** L'auxiliaire ou l'assistante de vie à domicile, est tenue d'aider la personne âgée dans tous les gestes quotidiens de la vie.
- **Article 4-** La **punctualité et l'exactitude** sont **exigées**. Les horaires doivent être respectés au risque de **sanctions disciplinaires comme indiqué dans la circulaire de « mesures de protection » adressée à nos « Adhérents – Employeurs »**
- **Article 5-** Il est interdit de fumer et de consommer les boissons alcoolisées sur les lieux de travail. Le personnel est tenu de ne pas prendre son service dans un état d'ébriété, même léger, ni d'être en possession de boissons alcoolisées.
- **Article 6-** L'auxiliaire ou l'assistante de vie se doit de porter une tenue vestimentaire correcte. Elle s'oblige, lors des gardes de nuit, à apporter ses affaires personnelles et à ne pas utiliser celles de la personne âgée dont elle a la garde.
- **Article 7-** Il est interdit à l'auxiliaire ou l'assistante de vie au cours de sa mission, de laisser pénétrer toute personne étrangère au domicile de la personne âgée pour quelque raison que ce soit.
- **Article 8-** Il est interdit à l'auxiliaire et à l'assistante de vie d'emprunter de l'argent, de prendre des médicaments, ou tout autre objet ne lui appartenant pas, sur son lieu de travail.
- **Article 9-** Si la personne dont elle a la garde connaît des problèmes de santé ou autre incident ou accident pouvant mettre sa vie en danger, l'auxiliaire ou l'assistante de vie, s'engage à prévenir les services compétents (Pompiers, Police, SAMU, EDF, GDF...) et SENIOR PLUS, dans les délais les plus courts possibles.
Faute de non respect de cette « obligation de loyauté », cet acte de l'auxiliaire ou de l'assistante de vie, pourrait être considéré comme un **délit de « non assistance à personne en danger », et de « mise en danger délibérée de la personne d'autrui » selon l'article 121-3 du Code Pénal et marqué dans la « circulaire des mesures de protection » destinée à nos Adhérents - Employeurs .**
- **Article 10-**En cas d'empêchement majeur, l'auxiliaire ou l'assistante de vie s'engage à prévenir les responsables de « SENIOR PLUS » dans les plus brefs délais, avant toute absence.
- **Article 11-**Il est interdit à toute auxiliaire ou assistante de vie, de distribuer des soins médicaux et paramédicaux à la personne dont elle a la garde.
- **Article 12-**Toute auxiliaire ou assistante de vie s'interdit toute délégation de pouvoir sur les avoirs, les biens ou les droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs de son employeur ou d'un membre de sa famille. Tout manquement à cette règle sera considéré comme un délit avec un risque de poursuite en justice.
- **Article 13-**Toute auxiliaire ou assistante de vie doit s'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux sur son lieu de travail.
- **Article 14-** Lorsque les clés du domicile de la personne âgée sont confiées à l'auxiliaire ou à l'assistante de vie, celle-ci engage sa responsabilité vis-à-vis de la famille. Elle ne peut les confier à une autre personne, et en cas de perte, elle en assumera financièrement le remplacement.
- **Article 15-**L'usage du téléphone de la personne âgée doit être exclusivement réservé au bénéfice de celle-ci. L'usage du téléphone mobile (portable) personnel doit être limité et de courte durée avec diminution du volume du son ou de sa mise en position « vibreur ».
- **Article 16- Clause :** Conformément aux articles 4 et 10, de ce règlement intérieur, SENIOR PLUS ne tolérerait d'aucune manière, toute attitude ou comportement de l'auxiliaire ou de l'assistante de vie, qui entraînerait une rupture du « Contrat de Mandat » la liant avec la personne âgée prise en charge. **Tout constat sur preuves apportées par le « bénéficiaire » conduirait SENIOR PLUS à tenir responsable l'auxiliaire ou l'assistante de vie de cette rupture de contrat. SENIOR PLUS en conséquence, demandera par voie de justice, des dommages et intérêts à l'auxiliaire ou à l'assistante de vie, pour les préjudices causés à son encontre.**

Le non-respect d'une seule de ces clauses sera assimilé aussi à une faute justifiant une cessation immédiate d'activité sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Nom :

Prénom :

Date :

Lieu :

Adresse :

N° de tél. :

Signature :

(Avec la mention « lu et approuvé »)

NOS MESURES DE PROTECTION A L'ENDROIT DE NOS ADHERENTS EN MODE MANDATAIRE

Vu le conseil et l'assistance que SENIOR PLUS peut ponctuellement apporter à «l'Adhérent-Employeur» pour son organisation du travail avec son auxiliaire de vie, conformément à l'article n°1 du Contrat de Mandat nous liant,

Vu le rôle de SENIOR PLUS qui est celui de favoriser l'aide et le maintien à domicile des personnes âgées et/ou dépendantes,

Vu le rôle de protecteur qu'exerce SENIOR PLUS en face des personnes, âgées et/ou dépendantes dont elle a la charge et dont l'état physique est réputé fragile,

Vu les articles 4 et 10 du règlement intérieur que SENIOR PLUS fait signer aux auxiliaires de vie et qui stipule notamment ce qui suit :

- Article 4 : « La ponctualité et l'exactitude sont exigées. Les horaires doivent être respectés au risque de sanctions disciplinaires »
- Article 10 : « En cas d'empêchement majeur, l'assistante ou l'auxiliaire de vie s'engage à prévenir les responsables de SENIOR PLUS dans les plus brefs délais, avant toute absence »



Vu l'article 121-3 du code pénal qui prévoit également le « délit de mise en danger délibérée de la personne d'autrui »

Il peut être recherché et considéré comme « faute grave », tout acte relevant de ces articles (absences injustifiées et répétitives, comportements fautifs et désinvoltes...) reproduit par une auxiliaire de vie recrutée par SENIOR PLUS et travaillant pour le compte d'un de ses « Adhérents - Employeurs »

A cet effet,

SENIOR PLUS conseille à ses « Adhérents - Employeurs » d'estimer que ces actes précités, et qui seraient commis par une auxiliaire de vie, constituent dans le Code de Travail, une « Cause Réelle et Sérieuse » et peuvent entraîner une procédure immédiate de licenciement.

Par conséquent,

SENIOR PLUS reste à disposition de tout « Adhérent – Employeur » dans la possibilité de fournir tout élément de preuve factuelle, matérielle et irréfutable d'absences abusives et d'attitudes de désinvolture, pour établir avec lui, les formalités relatives à la rupture de contrat de travail le liant à l'auxiliaire de vie fautive, s'il le désire.

Pour se faire,

SENIOR PLUS s'engage à présenter une autre auxiliaire de vie à « l'Adhérent - Employeur »



NOS LES CINQ REGLES DE SENIOR PLUS DESTINEES A SES USAGERS EN MODE PRESTATIRE ET MANDATAIRES

Notre équipe d'Auxiliaires de Vie apporte à près de **300 adhérents en mode prestataire et mandataire et en transport - accompagnement**, toute l'Assistance que nécessite leur état physique. Dans le souci de **gagner votre confiance**, nous avons le plaisir de vous indiquer, les **CINQ REGLES** de notre association à travers lesquelles nous marquons une différence :

1 – SENIOR PLUS, pour toutes vos demandes, évalue vos besoins réels. Nous assistons, conseillons et simplifions la tâche à tous nos adhérents dans leurs démarches administratives dans le mode mandataire.

2 – SENIOR PLUS effectue pour les mandataires, un recrutement de qualité avec une exigence de professionnalisme des Auxiliaires de Vie. Nous imposons un essai de 2 mois dans leur contrat de travail. Ainsi, nous sécurisons nos bénéficiaires.

3 – SENIOR PLUS fait appliquer avec rigueur et attention, les tâches des Auxiliaires de Vie.

4 – SENIOR PLUS dispose d'un poste de « contrôle Qualité » qui effectue des visites régulières et inopinées aux domiciles en début et en cours des missions.

5 – SENIOR PLUS a élaboré un code de déontologie que signe les auxiliaires de vie, au cours de leur recrutement. Ce code les met en face de leurs responsabilités sur leur lieu de travail.

NOS ENJEUX DU DOMICILE

– Prévention des risques professionnels et appropriation des notions des droits et des libertés des personnes aidées

- Formation autour des gestions de conflits usagers/ aides à domicile
 - Questionnement sur les thématiques récurrentes lors des formations des intervenantes sur la gestion de crises



- Planification des formations et d'échanges entre salariés
- Définition de ce qui est une situation d'urgence pour une procédure adéquate
NOTRE CAPACITE A PROPOSER UNE OFFRE DE SERVICE

A NATURE DE NOS SERVICES PRESTATAIRES

Le rôle de l'association vise à faciliter et à favoriser le maintien à domicile des personnes de tout âge ayant besoin d'un soutien, d'un accompagnement et d'une aide. Ces prestations sont destinées en particulier aux personnes handicapées, malades, convalescentes et en fin de vie. Un contrat de prestation est signé par l'adhérent avant toute intervention. Les prestations varient en fonction de la qualification des intervenants (es) et sont les suivantes :

- aide au lever, aide à la toilette, aide à l'habillage, aide au ménage, aide aux courses,
- aide et préparation des repas, aide à la promenade, aide aux démarches,
- aide au coucher, soins d'hygiène, garde de jour, garde de nuit.



A l'exception des soins infirmiers qui restent la prérogative du personnel de santé.

Les intervenants (es) à domicile sont les salariés de l'association « SENIOR PLUS ».



Les prestations sont facturées sur le mois civil.

Les règlements se font à date fixe tous les mois. Aucun frais de gestion ne sera réclamé.

Le paiement pourra se faire par chèque bancaire ou postal, espèces, Chèque Emploi Service Universel employeur.

L'association « SENIOR PLUS » a souscrit un contrat en responsabilité civile couvrant ses intervenants (es) à domicile.

Visite du « service qualité » de l'association : Dans le mois civil qui suit la prise de service de l'intervenante, le responsable qualité du secteur effectue une visite au domicile de l'adhérent pour s'assurer que la personne présentée correspond à la demande et vérifier que le travail est correctement accompli. Une enquête de satisfaction est réalisée chaque année dans le but d'améliorer la qualité des prestations.



L'association « SENIOR PLUS » s'engage à faire parvenir à l'adhérent une attestation Annuelle lui permettant d'obtenir la réduction fiscale de 50% du montant des heures facturées et réglées l'année précédente, selon la législation en vigueur.

Nous vous informons que tous nos adhérents ont un droit de rétractation de 7 jours à partir de La date de signature de ce contrat de prestation.

NATURE DE NOS SERVICES MANDATAIRES

Le rôle de l'association consiste au placement de travailleurs auprès de personnes Physiques employeurs ainsi que, pour le compte de ces dernières, l'accomplissement Des formalités administratives et des déclarations sociales et fiscales liées à L'emploi de ces travailleurs.

Le cheminement de la mise en œuvre et son suivi sont les suivants :

- 1) Prise de contact
- 2) Établissement d'un document qui va permettre d'établir le besoin afin de cerner

La demande tant au point de vue qualitatif que quantitatif.

- 3) Établissement d'un devis
Afin de chiffrer le besoin exprimé, il est établi un devis qui permettra d'évaluer la dépense.



- 4) Établissement d'un contrat de mandat

Après réception de l'accord, nous rédigeons un contrat de mandat qui définit les tâches Que l'association s'engage à accomplir ainsi que ses limites et fait apparaître de façon détaillée la participation aux frais de gestion.

- 5) Recherche d'intervenante

Après signature du mandat qui fixe la date du début de notre contrat, nous recherchons Une intervenante dont le profil correspondra à l'évaluation du besoin : qualification et Disponibilité



- 6) Présentation de l'intervenante

Nous lui remettons une lettre de présentation dont les termes et les tâches précises seront validés Par « le particulier employeur » ainsi qu'une feuille de présence qui permettra l'établissement de la Paye mensuelle.

- 7) Établissement du contrat de travail

Dès le début de la période d'essai, nous établissons et adressons le contrat de travail approprié Qui liera les deux parties.

- 8) Visite du « service qualité » de l'association



Dans le mois qui suit la prise de service de l'intervenante, notre responsable qualité effectue une visite au domicile de l'adhérent.

9) Rédaction de la fiche de paye



Enfin de mois, les feuilles de présence reçues sont analysées, vérifiées et saisies sur notre Logiciel qui les transforme en feuille de paye au nom du « particulier employeur » et au Bénéfice de l'intervenante.

10) Appel de fonds

Par souci de simplification maximum, lorsque nous envoyons les appels de fonds mensuels, nous joignons une enveloppe à destination de l'employée qui contient sa fiche de paye ainsi que la feuille de présence du mois suivant.

11) Attestation fiscale annuelle et droit de rétractation

Chaque année, nous établissons et adressons à chacun de nos adhérents une attestation fiscale qui ouvre droit à la Réduction ou exonération d'impôt. Nous vous informons que nos adhérents ont un droit de rétractation de 7 jours à partir de la date de signature de ce contrat de mandat.



C - La Charte de la personne aidée

- La charte des droits et libertés de la personne aidée qui est présentée sur 12 points Elle fera l'objet d'une distribution aux nouveaux et anciens usagers. Cette charte sera aussi un thème abordé régulièrement lors des réunions de prise de parole)

D - Élaboration du projet de vie

- Autour de la disposition de prise en charge en matière d'accompagnement vers l'autonomie. la problématique à traiter est de savoir le sens à donner à l'accompagnement dans la vie d'une personne âgée et très âgée)
- Évaluer les contraintes liées à l'environnement, au logement
- Observation de l'état physique et psychologique de l'utilisateur dès l'entrée en matière
- Créer une procédure pertinente d'analyse de la demande selon les situations
- Prise en compte des besoins de l'utilisateur
- Les tâches et les pièces concernées par la prestation
- Les tâches auxquelles l'utilisateur peut encore participer
- Ses habitudes de vie
- Sa définition de la propreté
- Ce qui, pour la personne est important à réaliser tel que la réfection du lit
- Ce que l'entourage souhaite déléguer
- Le matériel qui doit être mis à sa disposition
- Les limites du métier de l'intervenante

