

*L'Envol Qualité*

## **Bien vivre chez soi !**

Un service d'aide et d'accompagnement  
à domicile proche de vous.

Livret d'accueil clients

## NOTRE PROJET

L'Envol Qualité, SARL U, a été créée le 1er avril 2017 afin de poursuivre l'activité initiée par l'Association Intermédiaire L'Envol basée à l'Isle-sur-la-Sorgue.

L'Envol Qualité applique la convention collective des entreprises de services à la personne et a repris à son compte les modes opératoires et usages utilisés dans le cadre de l'Envol.

L'Envol Qualité est habilitée par le Conseil Départemental dans le cadre de l'APA, de la PCH, de l'aide sociale, par la CARSAT PACA, par la CPAM et par de nombreuses mutuelles.

Elle travaille en coordination avec l'ensemble des services sociaux intervenant auprès des personnes âgées et handicapées :

- EDES et CCAS
- Organismes de tutelle
- Services départementaux APA/APCH
- CLIC et réseaux gérontologiques
- Caisses de retraite générales et complémentaires
- Cabinets médicaux et infirmiers
- SSIAD et établissements hospitaliers
- MAIA et France Alzheimer
- EHPAD et foyers logement
- Structures d'aide à l'alimentation et d'aide au logement



L'Envol Qualité intervient dans le cadre de l'autorisation délivrée par les services du Conseil Départemental, lui permettant de réaliser des prestations de service en direction de publics dits fragiles : personnes âgées, en situation de handicap et enfants de 0 à 6 ans.

Les personnes âgées ont une place particulière dans notre société. Les évolutions démographiques, sociétales, économiques et médicales ont posé les questions fondamentales du rôle et de la prise en charge collective des plus de 60 ans, avec les risques d'exclusion, d'isolement, d'aggravation de la précarité induits par le vieillissement.

Dans ce cadre, l'Envol Qualité s'est donné plusieurs objectifs prioritaires :

1. Avoir sur les bénéficiaires fragiles une vision globale qui intègre les aspects médico-sociaux, environnementaux, financiers, sanitaires.
2. Mettre en œuvre une politique salariale qui permette de faire évoluer les salariés dans un cadre valorisant, sécurisant et bienveillant.

L'Envol Qualité s'engage à :

- Travailler dans le respect et la tolérance.
- Œuvrer pour l'égalité des chances et contribuer à la lutte contre toute forme de discrimination.
- Participer à la baisse de la précarité en favorisant un travail partenariat en vue d'une prise en charge globale des bénéficiaires.
- Accueillir et informer les publics dans les meilleures conditions.
- Accompagner la personne dans son projet de vie et lui apporter des réponses adaptées à ses besoins individuels.
- Œuvrer en partenariat avec les acteurs territoriaux et les structures locales.
- Fournir un service de qualité à notre clientèle.
- Améliorer la qualité de nos prestations de service grâce à la professionnalisation des intervenants.

La structure a pour objectif d'amener un regard, un service différent aux clients fragiles en prenant en compte leurs attentes en termes de soutien, d'écoute, d'accompagnement, de sécurité, d'adaptation de l'environnement.

# NOS AGRÉMENTS



Arrêté valant Autorisation par le Conseil Départemental de Vaucluse n° 2017-3323 délivré le 21 Mars 2017.



## NOUS INTERVENONS DANS LE CADRE DE :

### Pour les personnes âgées :

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie, versée par le Conseil Départemental

L'aide-ménagère des caisses de retraite (CARSAT, etc ...)

L'aide sociale versée par le Conseil Départemental

### Pour les personnes en situation de handicap :

La Prestation de Compensation du Handicap

L'allocation Compensatrice pour tierce personne

### L'habilitation par les caisses de retraites.

### Pour des organismes tels que :

Les Mutuelles

La CNAM, le fond Fnass

L'ARDH (en sortie d'hospitalisation)

### L'habilitation par la CAF (Caisse d'allocations familiales).

### Pour les familles :

La prestation d'accueil du jeune enfant

**Nous pouvons intervenir en urgence et nous vous aidons gratuitement pour le montage de tous les dossiers administratifs nécessaires aidant la mise en place technique et financière de l'accompagnement au domicile.**



# NOS PRESTATIONS DE SERVICES

## Maintien et développement du lien social :

Une présence rassurante et bienveillante pour rompre l'isolement.

## Activités de stimulation et d'accompagnement :

Ateliers ludiques adaptés en fonction des besoins, de la pathologie et de l'autonomie.

## Accompagnement aux courses et sorties :

Favoriser le maintien des liens avec l'extérieur autant que possible.

## Soutien dans vos démarches administratives :

Un accompagnement pour gérer vos papiers et rendez-vous.

## Entretien courant de la maison et soin du linge :

Une aide pour le maintien de l'hygiène de votre espace de vie et de votre linge.

## Aide à la toilette et l'habillement :

Un accompagnement professionnel et personnalisé pour vos soins d'hygiène et de confort.

## Préparation des repas :

L'élaboration de repas et menus adaptés.

## NOS AGENCES

### Agence de Carpentras

1700 Avenue Dwight Eisenhower

84200 Carpentras

Tél : 04 90 28 76 36

### Agence de L'Isle sur la Sorgue

70 Rue du Clos de l'Étang

84800 L'Isle sur la Sorgue

Tél : 04 90 38 36 24

### Agence de Sorgues

305 Chemin de la Malautière

84700 Sorgues

Tél : 04 90 39 54 63

✉ [contact.envolqualite@gmail.com](mailto:contact.envolqualite@gmail.com)

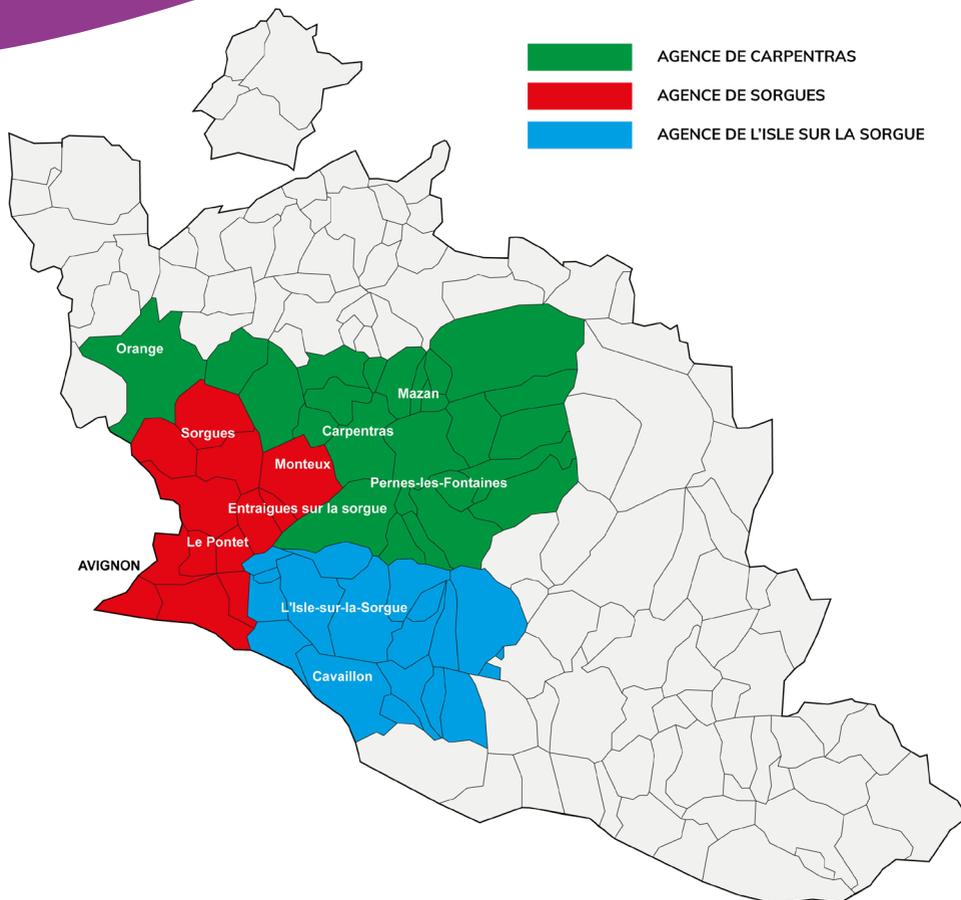
Retrouvez toutes les informations sur notre site web

[www.envolqualite.fr](http://www.envolqualite.fr)



# NOTRE TERRITOIRE

Nous intervenons à votre domicile avec des salariés au plus proche sur le territoire du Vaucluse.



# VOS INTERLOCUTEURS

Les Responsables de secteur sont vos interlocuteurs privilégiés.

Avec leurs assistants leur rôle est :

- D'évaluer vos besoins, votre situation personnelle et l'accompagnement à mettre en place au domicile.
- De choisir et mettre en place le ou les intervenants qualifiés, répondant au mieux au plan d'aide défini.
- D'encadrer et coordonner les équipes d'intervenants.
- D'établir les plannings d'intervention.
- D'assurer les remplacements des intervenants et la continuité du service.
- De suivre l'intervention, assurer un rôle de médiation avec les familles et les partenaires financeurs et techniques.

**FÉROUZE LAMHRARI**  
**ASSISTÉE DE SARAH BOUTOURIA**

**SECTEUR DE CARPENTRAS EST :**

Carpentras (de A à I), Le Barroux, Flassan, Bédouin, Malaucene, Caromb, Malemort du Comtat, Mazan, Méthamis, Modène, Mormoiron, La Roque d'Alric, St Pierre de Vassol, Ville sur Auzon.

**DINA BEAUZEMONT**  
**ASSISTÉE D'AURÉLIE DENNEFELD**

**SECTEUR DE CARPENTRAS OUEST :**

Carpentras (de J à Z), Aubignan, Monteux, Le Beaucet, Pernes les Fontaines, Beaumes de Venise, La Roque sur Pernes, Blauvac, St Didier, Sarrians, Crillon le brave, Venasque, Loriol du Comtat, Gigondas, Vacqueyras, Le Beaucet.

**CAROLINE BLIND**  
**ASSISTÉE DE VICTORIA BOUET**

**SECTEUR DE L'ISLE SUR LA SORGUE :**

Cabrières d'Avignon, Gordes, Caumont sur Durance, Lagnes, Cavaillon, L'Isle sur la Sorgue, Chateauneuf de Gadagne, Robion, Saumane de Vaucluse, Le Thor, Velleron, Fontaine de Vaucluse.

**CHRISTOPHE CASTELLANO**  
**ASSISTÉ DE SOUMIYA DIAN**

**SECTEUR DE SORGUES :**

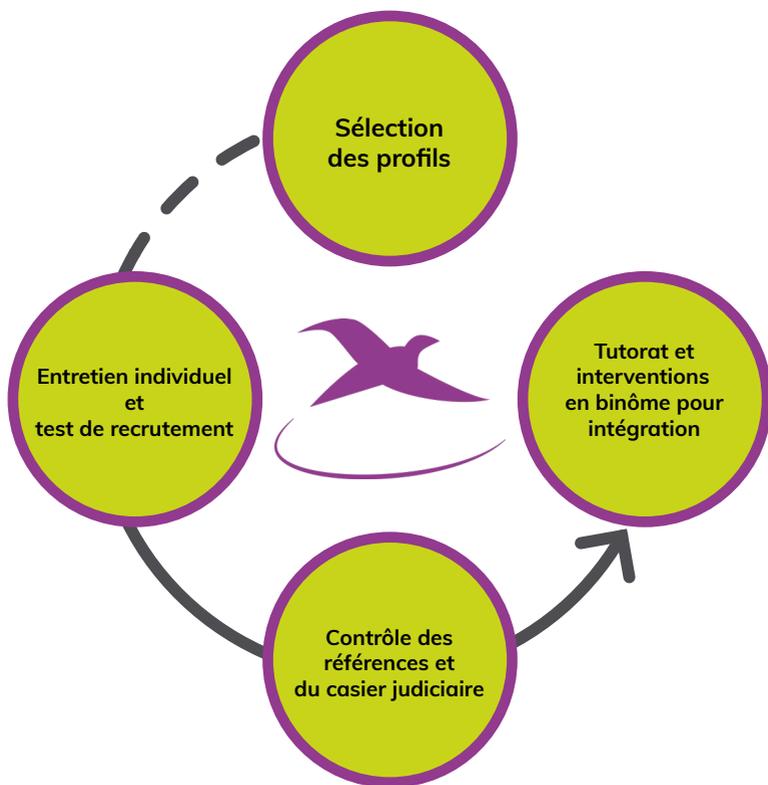
Althen des Paluds, Jonquières, Bédarrides, Le Pontet, Chateauneuf du Pape, St Saturnin les Avignon, Courthézon, Sorgues, Entraigues sur la Sorgue, Vedène.

## LES INTERVENANTS

Nous avons plus de 160 collaborateurs qui interviennent sur l'ensemble des domiciles.

Tous nos intervenants sont formés et accompagnés dans leur intervention par les **Responsables de secteur** qui les présentent aux domiciles, informent sur les plans d'aide et soutiennent les équipes dans leur mission quotidienne.

Les intervenants sont recrutés selon une méthode rigoureuse qui garantit la qualité de nos prestations et de leur interventions.



# L'ÉQUIPE SUPPORT

## DIRECTION

**Patricia ESNAULT**

direction.envol84@gmail.com



## COMPTABILITÉ

**Sylvie BOURGET**

compta.envol84@gmail.com



## PAIE ET RESSOURCES HUMAINES

**Valérie LEGROS-CLEMENT**

valerie.envol84@gmail.com



## RECRUTEMENT ET FORMATION

**Férouze LAMRHARI**

ferouze.envol84@gmail.com



## DÉMARCHE QUALITÉ

**Dina BEAUZEMONT**

dina.envol84@gmail.com



## SUIVI RÈGLEMENTS

**Nathalie CANCE**

nath.envol84@gmail.com



# L'ORGANIGRAMME DES AGENCES

## CARPENTRAS

ACCUEIL SECRÉTARIAT

**Sonia SIDI IKHLEF**

sonia.envol84@gmail.com

04 90 28 76 36



RESPONSABLE DE SECTEUR

**Férouze LAMRHARI**

ferouze.envol84@gmail.com



RESPONSABLE DE SECTEUR

**Dina BEAUZEMONT**

dina.envol84@gmail.com



ASSISTÉE PAR

**Sarah BOUTOURIA**

sarah.envol84@gmail.com



ASSISTÉE PAR

**Aurélie DENNEFELD**

aurelie.envol84@gmail.com



## SORGUES

ACCUEIL SECRÉTARIAT

**Fatima JOUINEAU**

fatima.envol84@gmail.com

04 90 39 54 63



RESPONSABLE DE SECTEUR

**Christophe CASTELLANO**

christophe.envol84@gmail.com



ASSISTÉ PAR

**Soumiya DIAN**

soumiya.envol84@gmail.com



## ISLE SUR LA SORGUE

ACCUEIL SECRÉTARIAT

**Nathalie CANCE**

nath.envol84@gmail.com

04 90 38 36 24



RESPONSABLE DE SECTEUR

**Caroline BLIND**

caroline.envol84@gmail.com



ASSISTÉE PAR

**Victoria BOUET**

victoria.envol84@gmail.com



# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS 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 à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.
4. 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.

# RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

## Accueil administratif :

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et 13 h 30 à 17 h 30

Astreinte : 24H/24H, 7 jours sur 7.

## Accueil physique et téléphonique :

### Carpentras :

1700 Avenue Dwight Eisenhower Espace Terradou

84200 Carpentras - 04.90.28.76.36

### L'Isle sur la Sorgue :

70 rue de Clos de l'Etang

84800 L'Isle sur la Sorgue - 04.90.38.36.24

### Sorgues :

305 Chemin de la Malautière

84700 Sorgues - 04.90.39.54.63

## PRÉAMBULE

Ce règlement de fonctionnement du service d'aide à domicile détermine les droits et les devoirs de l'aide à domicile de L'Envol Qualité ainsi que les droits et les devoirs du Bénéficiaire de l'intervention en vertu de l'article L.311-7 du code de l'action sociale.

Les activités de l'aide à domicile visent à permettre le maintien de l'autonomie des personnes ainsi que le maintien de ses relations avec l'extérieur.

Ces activités doivent s'adapter aux capacités existantes de la personne aidée, sans chercher à les dépasser.

Les interventions ne peuvent pas contenir des actes dédiés aux professionnels médicaux ou paramédicaux.

Son but est de soutenir, stimuler, rassurer et prévenir.

## DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

### 1 - LA DEMANDE

La demande peut être sollicitée par la personne à aider, sa famille, un service social, le personnel soignant ou autre.

Pour chaque première demande et chaque renouvellement, le responsable de secteur se déplace sur le lieu de vie de la personne âgée, handicapée ou de la famille.

Cette visite à domicile permet d'effectuer une évaluation des besoins de la personne.

Un dossier administratif est constitué afin de solliciter une aide adaptée aux besoins.

Le ou la responsable de secteur informe la personne de ses droits, des conséquences par rapport à la prestation choisie et la soutient dans la démarche de constitution du dossier qu'il transmet aux partenaires financiers (caisses de retraite, Conseil Départemental, CAF, etc.).

Nous intervenons uniquement en mode prestataire, cela signifie que vous n'avez aucune démarche administrative à réaliser, ni aucune responsabilité vis-à-vis de l'intervenante.

Nous sommes employeurs et gérons les paies, les déclarations et la gestion des ressources humaines.

### 2 - LA PRISE EN CHARGE.

Le contrat est établi pour :

- Une période déterminée,
- Un nombre d'heures mensuel,
- Une intervention personnalisée.

selon les préconisations du plan d'aide le cas échéant (Conseil Départemental, Carsat).

Un devis sera réalisé systématiquement en fonction des éléments déterminés dans le contrat.

Dans le cas d'une prise en charge financière par un organisme, l'aide accordée donnera lieu à une information sur le devis et à une déduction sur la facture dans le cas d'un règlement transféré directement à l'Envol Qualité.

Selon les besoins et les statuts des personnes, les possibilités de prise en charge sont étudiées :

#### Pour les personnes âgées :

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie, versée par le Conseil Départemental
- La CARSAT
- L'Aide sociale versée par le Conseil Départemental

#### Pour les personnes en situation de handicap :

- La Prestation de Compensation du Handicap
- L'allocation Compensatrice pour tierce personne

#### Pour les familles :

- La prestation d'accueil de jeune enfant

#### Pour tous :

- Les Mutuelles
- La CPAM
- L'ARDH (en sortie d'hospitalisation)

## L'ORGANISATION GÉNÉRALE.

Un référent, Responsable de secteur est désigné pour chacun d'entre vous selon votre lieu de domiciliation et votre situation administrative.

Une visite préalable à votre domicile sera systématiquement réalisée.

La structure est chargée d'organiser et de gérer l'emploi du temps de l'aide à domicile selon 3 critères qui sont :

- Les besoins de la personne,
- Ses souhaits et son rythme de vie,
- Les nécessités du service.

Les aides à domicile sont placées sous la responsabilité de la Direction de la structure.

Le service s'engage à respecter au mieux, les horaires définis et à organiser les remplacements dans les meilleurs délais.

**En cas d'absence du Bénéficiaire** : celui-ci doit prévenir suffisamment à l'avance le Service gestionnaire, **et non l'aide à domicile**, toute absence prévue afin d'éviter tout déplacement inutile de l'aide à domicile.

Le Bénéficiaire devra signaler au Service sa date de retour quelques jours à l'avance.

En cas d'absence prévisible, vous devez informer le service une semaine à l'avance. Dans le cas contraire, excepté hospitalisation ou urgence médicale, la prestation vous sera facturée.

Une astreinte est mise en place 24h /24H afin de répondre aux urgences uniquement sur les lignes portables des responsables de secteur et un répondeur sur les lignes fixes pour le quotidien.

### 1 - L'INTERVENTION

Un contrat est établi et signé. Ce contrat stipule les droits et obligations du Bénéficiaire et du service

Un plan d'aménagement de la prise en charge individualisée est établi et signé. Il stipule la nature de l'intervention.

Ce plan d'aménagement, dans le Vaucluse, est mensualisé avec un nombre d'heures définit en heures jours ouvrables et en heures dimanches et jours fériés.

Ce quota d'heures ne peut pas se reporter d'un mois sur l'autre, les heures non effectuées sur un mois seront donc perdues.

La nature des interventions est définie par le plan d'aménagement de la prise en charge individualisée et par le contrat de service.

Ces deux documents sont signés conjointement par le Bénéficiaire et le Service d'aide à domicile.

Les interventions donnent lieu à un planning mensuel, consultable par les bénéficiaires et leur famille.

**Ce planning peut être modifié pour les besoins du service, en respectant les besoins essentiels des personnes (repas, change, rendez-vous médicaux) et peut donner à un décalage d'une heure pour l'organisation générale.**

Il peut s'agir :

#### A / Travail touchant aux soins corporels.

Assister, participer, aider la personne ou l'enfant dans les moments importants de la vie quotidienne :

- Réveil
- Lever
- Coucher
- Aide à la toilette (pour les personnes âgées, ces gestes sont autorisés tant qu'il s'agit d'une toilette courante, mais doivent être effectués par d'autres professionnels, dès lors qu'il y a prescription d'un nursing infirmier, ou lorsque l'entretien des ongles est lié à une pathologie.)
- Aide à l'habillage, déshabillage.
- Repas, préparation du repas, mettre le couvert, aide à l'alimentation, laver la vaisselle.
- Aide aux courses : L'aide à domicile peut faire les courses ou accompagner le Bénéficiaire dans cette démarche durant les heures de la prestation et sur la commune. La liste des courses doit être définie et le ticket de caisse remis en retour et contrôle de la monnaie en présence de la personne aidée.
- En aucun cas, l'aide à domicile ne devra faire l'avance du paiement.
- Aide aux déplacements (intérieurs et extérieurs).
- Attention : les frais de transports sont à la charge du Bénéficiaire.
- Veiller au confort physique, installation, protection contre le bruit, le froid, la chaleur ...
- Être à l'écoute de la personne, de l'enfant : prévenir, détecter les troubles de santé.

#### B / Travail touchant le cadre de vie.

Aide au ménage : Attention, l'aide à domicile ne peut pas se substituer aux tâches que peut encore effectuer le Bénéficiaire. Il s'agit d'une remise en ordre progressive ou d'entretien courant.

Le Bénéficiaire doit fournir en quantité suffisante :

- Produits d'entretien
- Ustensiles
- Eau chaude

Votre domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

L'Envol Qualité pourra exiger l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagement (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses ou autres organismes par exemple :

- Barres de maintien, lit médicalisé, lève malade
- Déplacements de meuble, rénovation

Le refus de l'usager ou de sa famille pourra faire l'objet d'une rupture du contrat si les conditions de sécurité au domicile ne permettent pas la sécurité des intervenants et des Bénéficiaires.

### C / Les interventions du week-end et des jours fériés.

Cette intervention des week-ends et jours fériés reste strictement limitée aux gestes essentiels de la vie courante du Bénéficiaire, à sa hygiène, à sa sécurité et à son confort.

## 2 - EXCLUSION DU CHAMP DE L'INTERVENTION

**Le Bénéficiaire ne doit pas solliciter l'aide à domicile pour :**

- Effectuer des lessives de linges n'appartenant pas au Bénéficiaire ou son conjoint (sauf indication spécifique sur le plan d'aménagement)
- Nettoyer les dépendances (cellier, cave, sous-sol, véranda, ...)
- Décaper à l'acide ou autre produit nocif
- Effectuer des travaux importants nécessitant l'intervention de professionnels (peinture, tapisserie, électricité, plomberie, ...)
- Effectuer des gros travaux : lessivage des murs, des volets, les déplacements de gros appareils ménagers et gros meubles (congélateur, réfrigérateur, buffet ...), vitres des vérandas
- Porter des objets lourds comme une bouteille de gaz, des jerricanes, matelas, ...
- Entretien des extérieurs (ramassage des feuilles, tondre la pelouse, jardinage, ...)

**Le Bénéficiaire ne doit pas contacter l'aide à domicile chez elle : seul le Service doit être contacté pour toute information.**

Le Bénéficiaire ne doit pas solliciter l'aide à domicile pour intervenir dans les pièces occupées par d'autres membres de la famille si cela n'est pas indiqué dans le plan d'aménagement, et ne doit donc pas effectuer des travaux exigés par ces derniers.

Il est strictement interdit à l'aide à domicile de :

- Intervenir au domicile de la personne aidée en son absence (sauf cas particulier prévu dans le plan d'aménagement)
- Accepter des dons, pourboires, gratifications

- Emprunter de l'argent, acheter ou vendre des objets appartenant à la personne âgée
- Avoir en dépôt des objets, des fonds, bijoux ou valeurs
- Avoir procuration ou pouvoir pour effectuer toutes opérations sur livrets de Caisse d'Épargne, comptes bancaires ou postaux
- Retirer de l'argent pour la personne aidée (sauf cas particulier spécifié sur le plan d'aménagement)
- Amener des enfants ou tout autre personne étrangère au Service sur le lieu du travail
- Confier la garde de son enfant
- Effectuer des travaux supplémentaires à son domicile pour le Bénéficiaire

## 3 - EXÉCUTION DE L'INTERVENTION

En cas d'absence imprévue ou de retard important ou répété par l'aide à domicile, le Bénéficiaire doit prévenir le Service administratif gestionnaire dans les plus brefs délais.

L'aide à domicile devra prévenir immédiatement le Service gestionnaire par téléphone en cas d'absence pour maladie, accident de travail, événement familial grave, etc. :

- En cas de maladie, adresser au Service le certificat médical dans un délai de 48 heures
- En cas d'accident de travail, la déclaration est à faire auprès du Service
- En cas de prolongation d'arrêt de travail, le signaler immédiatement au Service.

L'Envol Qualité a mis en place un service de télégestion via le téléphone portable des intervenantes et un système de QR code.

Vous devez signer à chaque prestation sur le téléphone afin de valider les prestations.

Les déplacements pour le compte des Bénéficiaires (courses, rdv médical) sont facturées 0.40 euros du kilomètre.

**L'aide à domicile est astreinte au secret professionnel et à toute neutralité (politique, religieuse, vie privée, ...)**

L'aide à domicile doit connaître le numéro de téléphone du médecin traitant, d'une personne à contacter en cas d'urgence.

A cet effet, un carnet de liaison est instauré au domicile du Bénéficiaire.

A chaque aide à domicile est remis un emploi du temps. Ce dernier est établi par le Service gestionnaire et doit être strictement respecté. En aucun cas l'aide à domicile ne doit communiquer son emploi du temps aux personnes aidées.

## **Cet emploi du temps ne peut être modifié que par le Service gestionnaire.**

Un respect réciproque doit exister entre les intervenants et les Bénéficiaires. Notamment, tout propos à caractère discriminatoire donnera lieu à une lettre rappelant la loi contre les discriminations et à un arrêt des prestations si nécessaire (hors cas de pathologies cognitives altérant le jugement et le comportement).

### **4 - ASSURANCE**

L'Association a souscrit une responsabilité civile qui couvre les dégâts matériels commis par les intervenantes et qui ne sont pas liés au risque normal de bris ou de chute d'objets dans un domicile et dans une activité d'entretien.

### **5 - VOTRE EXPRESSION**

En vertu des articles L311-6 du Code de l'action sociale et des dispositions prévues par la charte des droits et libertés de la personne aidée, votre expression sera assurée par :

- Une enquête de satisfaction mensuelle envoyée avec la facture
- Une enquête annuelle reprenant l'ensemble des services
- Le cahier de liaison au domicile
- Sur simple appel, mail ou passage dans nos agences
- Par le biais d'un rendez-vous individuel

### **6 - EN CAS DE LITIGE**

En cas de litige, vous pouvez :

- Faire un recours, par tous les moyens à votre convenance à la Direction de l'Envol Qualité (Coordonnées sur l'organigramme joint)
- Faire appel à une personne qualifiée que vous choisissez sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental (liste des personnes qualifiées jointe)
- Faire appel au médiateur de la consommation, conformément aux articles du code de la consommation, conformément au code de la consommation L611-1 ET R612-1; Informations sur [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com) ou à l'ANM, 62 rue Tiquetonne 75002 Paris
- Renvoi devant les tribunaux compétents.

Chacune de vos réclamations sera enregistrée, traitée et recevra une réponse orale ou écrite.

L'Envol Qualité respecte et applique les 12 points de la charte des droits et libertés de la personne aidée, jointe à ce présent règlement de fonctionnement.

## **7- CONDITIONS DE RÉSILIATION**

### **A votre initiative :**

Possibilité de résilier votre contrat individuel, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par remise en main propre, sans pénalité financière, en respectant, sauf accord mutuel, un délai de prévenance de 15 jours à réception du courrier.

Un appel ou mail vous sera adressé pour accuser réception du courrier.

### **A l'initiative du service :**

En cas de non-respect du règlement de fonctionnement et de l'ensemble de ces termes.

En cas de non-paiement des factures.

### **8 - FACTURATION**

La facturation est établie mensuellement en fonction des tarifs de la structure et du barème fixé par les caisses de retraite, le Conseil départemental ou tout autre organisme financeur avec qui il a passé une convention.

L'Envol Qualité permet d'ouvrir droit à une déduction fiscale ([informations sur \[impot.gouv.fr\]\(http://informations.sur.impot.gouv.fr\)](http://informations.sur.impot.gouv.fr)).

Cette déduction se transforme en crédit d'impôt si le foyer n'est pas ou peu imposable.

Les tarifs appliqués sont fournis en pièce jointe, remis à jour chaque année en fonction de la politique tarifaire des financeurs et de la structure.



## COPIE DE LA DÉCISION PORTANT DÉSIGNATION DES PERSONNES QUALIFIÉES POUR LE RESPECT DES DROITS DES PERSONNES PRISES EN CHARGE DANS UN ÉTABLISSEMENT SOCIAL OU MÉDICO-SOCIAL DANS LE DÉPARTEMENT DE VAUCLUSE



Préfet de Vaucluse

DÉCISION PORTANT DÉSIGNATION DES PERSONNES QUALIFIÉES POUR LE RESPECT DES DROITS DES PERSONNES PRISES EN CHARGE DANS UN ÉTABLISSEMENT SOCIAL OU MÉDICO-SOCIAL DANS LE DÉPARTEMENT DE VAUCLUSE

Vu le code de la santé publique ;

Vu le code civil ;

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L 311-5 et suivants, R. 311-1, R. 311-2 ;

Vu le code de la sécurité sociale et notamment ses articles D.412-78 et D. 412-79 ;

Vu le code général des collectivités territoriales ;

Vu la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

Vu la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ;

Vu la loi n o 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ;

Vu l'ordonnance 2010-177 du 23 février 2010 ;

Vu l'arrêté n o 3349 et n o S12008-05-22-0070-DDASS du 22 mai 2008, portant désignation des personnes qualifiées en Vaucluse ;

Considérant la liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général.

### DECIDENT

Article 1er : cette décision annule et remplace l'arrêté n o 3349 et n o S12008-05-22-0070DDASS du 22 mai 2008, portant désignation des personnes qualifiées en Vaucluse.

Article 2 : la liste des personnes qualifiées, au sens de l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des famille est établie comme suit :

### Pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap ou leurs représentants légaux et des personnes âgées ou leurs représentants légaux :

#### Pour les structures accueillant des personnes handicapées adultes :

M. Benjamin BOUNIOL - Retraité conseiller technique en travail social assistant social

M. Ruben URRUTIA - Retraité de l'enseignement

Mme Dominique NEAU - Retraîtée, chef de service IME et famille d'accueil agréée pour personnes handicapées

#### Pour les structures accueillant des personnes handicapées enfants :

M. Ruben URRUTIA - Retraité de l'enseignement

Mme Dominique NEAU - Retraîtée, chef de service IME et famille d'accueil agréée pour personnes handicapées

#### Pour les structures accueillant des personnes âgées :

M. Jocelyn ELEDJAM - Représentant CODERPA 84

M. Jean-Paul CHANAL - Retraité cadre de santé

M. Henri BERNARD - Retraité chef de service Hôpital de Montfavet

**Pour l'accompagnement des personnes en difficulté sociale ou leurs représentants légaux et pour l'accompagnement des personnes sous protection juridique ou leurs représentants légaux :**

**Pour les structures CHRS/CADA :**

M. Frédéric EYMARD - Administrateur d'Imagine 84 et délégué au SIAO

**Pour les mineurs protégés :**

Mme Marie MORHANGE - Psychologue à l'association ISA TIS

M. Norbert GUILLARME - Directeur des activités Médico-Sociales et Economiques à l'association A VEPH

**Pour l'accompagnement des enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire ou leurs représentants légaux :**

Mme Line SEGURET - Retraitée assistante sociale, aide à l'enfance

Mme Anne-Marie LUCOT - Retraité psychologue

Mme Françoise GREGOIRE - Retraitée psychologue du foyer de l'enfance

Article 3 : pour accéder à la personne qualifiée de son choix, le demandeur devra s'adresser soit :

- au conseil général, 6, boulevard LIMBERT CS 60517 84908 Avignon cedex 9  
Téléphone 0800 125 135 (N° vert gratuit)
- à la Direction départementale de la Cohésion Sociale 84905 AVIGNON cedex 09  
Téléphone : 04 88 17 86 08
- à la délégation territoriale de l'ARS — 1, avenue du Tme Génie — CS 60075 84918 AVIGNON CEDEX 9  
Téléphone : 04 13 55 85 80

Article 4 : les personnes désignées à l'article 1 er exerceront leur mission dans les conditions prévues aux articles R. 311-1 et R. 311-2 du code de l'action sociale et des familles.

Article 5 : cette liste sera actualisée par une décision établie conjointement par le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé en PACA, le Président du conseil général de Vaucluse et le Préfet de Vaucluse et transmise à chaque modification aux établissements et services sociaux et médico-sociaux autorisés.

Article 6 : les gestionnaires de ces établissements et services informent par tout moyen, y compris dans le livret d'accueil mentionné à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles, les personnes accompagnées ou prises en charge dans ces structures, leur famille ou leurs représentants légaux, de la liste des personnes qualifiées, la nature de leurs interventions et des moyens de les contacter.

Article 7 : les missions des personnes qualifiées sont exercées à titre gratuit. Leurs frais de déplacement et autres frais engagés pour l'exercice de leur mission peuvent être pris en charge conformément aux dispositions de l'article R. 311-2 du code de l'action sociale et des familles.

Ainsi les frais engagés seront répartis entre les autorités désignatrices de la manière suivante

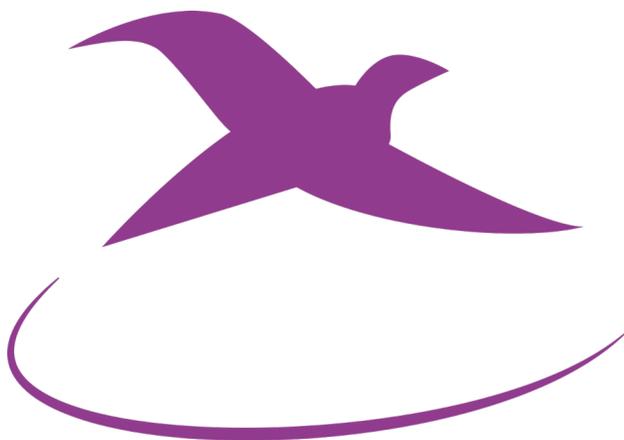
- Lorsque l'intervention de la personne qualifiée concerne un service ou un établissement relevant entièrement du contrôle d'une des trois autorités, les frais sont exclusivement pris en charge par celle-ci,
- Lorsque plusieurs autorités sont concernées, les frais sont répartis à parts égales.

Article 8 : la présente décision peut faire l'objet d'un recours auprès du tribunal administratif de Nîmes - 16, avenue FEUCHERES - 30000 NIMES - dans les deux mois à compter de sa publication.

Article 9 : la secrétaire générale de la préfecture de Vaucluse, le directeur général des services départementaux, le directeur général de l'Agence régionale de santé sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au recueil des actes administratifs de la préfecture de Vaucluse ainsi qu'au recueil des actes administratifs du conseil général de Vaucluse et notifiée à chacune des personnes qualifiées ci-dessus désignées.

Fait à Avignon le 21 mai 2014.





*L'Envol Qualité*

**Bien vivre chez soi !**



Editeur : SARLU l'Envol Qualité RCS : 825 325 178 Avignon  
Réalisation : Atelier Robin Martinez SASU - Imprimé par nos soins