

 <p>Fondation Maison des Champs de Saint François d'Assise <small>Reconnue d'utilité publique depuis 1932</small></p>	<p>Fondation Maison Des Champs 16-18, rue du Général Brunet 75019 PARIS Tél : 01.48.03.86.10 Fax : 01.42.38.16.29</p>	<p>Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D)</p>
--	--	--

CONTRAT INDIVIDUEL DE PRESTATIONS D'AIDE A DOMICILE

Entre la : FONDATION MAISON DES CHAMPS

Date :

Responsable de secteur :

Et le Client (nom/prénom) :

Adresse :

Tel. Domicile : Portable :

Ou son représentant légal (ordonnance du tribunal annexée) :

Adresse :

Tel. Domicile : Portable :

❖ OBJET DU CONTRAT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE

Ce présent contrat a pour but de définir les conditions générales d'intervention du service d'aide et d'accompagnement au domicile de la Fondation, de personnaliser la prestation de service et concourir au maintien à domicile du client.

❖ INTERVENANTS ET MISSIONS

INTERVENANTS	MISSIONS
Responsable de secteur	Il évalue les besoins de la personne, organise l'intervention à domicile et veille au bon déroulement des prestations. Il est l'interlocuteur et le référent régulier entre l'aide à domicile et les personnes accompagnées et leur entourage. Il assure l'encadrement et l'animation de l'équipe d'aides à domicile de son secteur.
Aide à domicile	Contribuer à assurer une prise en charge individualisée et coordonnée des usages du service, selon un objectif défini avec eux et en respectant leurs valeurs, leur mode de vie et leur environnement. Elle requiert une recherche constante d'amélioration au fonctionnement du service et des pratiques afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins, elle nécessite une capacité à travailler en équipe.
Auxiliaire de vie	L'auxiliaire de vie est une aide à domicile diplômée du DEAVS (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale). Il(elle) assiste, à leur domicile, les personnes en difficulté dans leur vie quotidienne. Selon leur perte d'autonomie, il(elle) peut être amenée à répondre à leurs besoins essentiels : aide à la toilette, aide à l'habillage et à l'alimentation. ⇔ L'aide à domicile et l'auxiliaire de vie apportent également un soutien moral et social lors de sorties mais également en aidant la personne à prendre soin de son apparence (coiffure, maquillage, choix des vêtements, etc.).
Ergothérapeute	Intervient pour évaluer, favoriser et maintenir l'autonomie et l'indépendance de la personne accompagnée. Il intervient notamment par le biais de conseils dans le choix et la mise en place d'aides techniques et dans l'aménagement du lieu de vie. Il veille également à participer à la sécurité et au confort de la personne et de ses aidants.

 <p>Fondation Maison des Champs de Saint François d'Assise <small>Reconnue d'utilité publique depuis 1932</small></p>	<p>Fondation Maison Des Champs 16-18, rue du Général Brunet 75019 PARIS Tél : 01.48.03.86.10 Fax : 01.42.38.16.29</p>	<p>Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D)</p>
--	--	--

<p>Psychologue</p>	<p>Offre la possibilité de parler de soi avec un professionnel dont le rôle est d'écouter, d'éclairer et de soutenir. Permet d'élaborer les difficultés auxquelles il faut faire face et les éventuelles répercussions des soins sur la vie des personnes accueillies. Sa fonction est aussi de permettre à l'équipe des professionnels de s'interroger sur sa pratique propre et les difficultés qu'ils rencontrent.</p>
---------------------------	---

❖ INTERVENTION DU SAAD

- Cadre de l'intervention :

L'intervention à domicile est un accompagnement et un soutien des personnes dans leur vie quotidienne : actes essentiels, activités de la vie ordinaire et activités sociales.

L'aide à domicile a une fonction sociale. Elle concourt au maintien à domicile d'une personne en situation de besoin d'aide dans le respect de ses choix de vie, dans l'objectif de maintenir et/ou restaurer et/ou stimuler son autonomie.

(Selon Arrêté du 26 mars 2002 relatif au diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale – Annexe 1)

Les aides à domicile sont salariées par la Fondation qui fixe le contenu de leur mission.

Le client est tenu d'accepter le personnel chargé d'intervenir à son domicile y compris en cas de remplacement du personnel habituel.

- Evaluation annuelle des besoins :

Une visite annuelle au domicile du client permettra d'apprécier l'évolution de la situation et l'efficacité de l'aide apportée, celle-ci sera effectuée par le responsable de secteur de la Fondation. Cette évaluation pourra entraîner la modification, par avenant, du contenu de l'intervention ou la nature de la mission en accord entre les deux parties.

- Organisation des heures d'interventions :

Aucune intervention ne peut être inférieure à une heure.

Le nombre d'interventions, leur répartition, leurs horaires pourront être modifiés par courrier ou par téléphone à l'initiative de l'une ou l'autre partie sous réserve du respect d'un préavis de 5 jours.

En cas d'intervention prévue pour une durée inférieure à un mois, l'intervention pourra être décommandée la veille du jour de début d'intervention prévu.

Tout dépassement du volume d'intervention prévu devra faire l'objet d'un avenant au présent contrat précisant notamment le coût horaire de l'intervention.

- Devis et tarif :

Un devis est établi en fonction du tarif en vigueur. En cas d'intervention en urgence, le devis sera adressé au client par courrier dans les 8 jours qui suivront la première visite d'évaluation au domicile. Le devis devra être accepté, signé par le client et retourné par courrier à la Fondation.

La facture est établie mensuellement sur la base du tarif mentionné dans le devis et du volume des prestations effectuées.

Dans l'attente d'une prise en charge : Les heures effectuées seront facturées au tarif complet jusqu'à réception de la notification de prise en charge.

 <p>Fondation Maison des Champs de Saint François d'Assise <small>Reconnue d'utilité publique depuis 1932</small></p>	<p>Fondation Maison Des Champs 16-18, rue du Général Brunet 75019 PARIS Tél : 01.48.03.86.10 Fax : 01.42.38.16.29</p>	<p>Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D)</p>
--	--	--

Rythme prévu des interventions du SAAD :

Jours d'interventions :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche

Nombre de passages par jour :

Matin : Entre h et h

Après-midi : Entre h et h

Soir : Entre h et h

Les interventions se dérouleront au domicile, à raison de heures/semaine, soit en moyenne heures/mois.

Coût de la prestation :

Selon le devis estimatif établi en date du :
et annexé au présent contrat.

❖ ENGAGEMENTS DE LA FONDATION

La Fondation accepte la demande de prestation et s'engage à y répondre dans les plus brefs délais. Elle s'engage à :

- Répondre aux mieux aux attentes et aux besoins du client.
- Respecter le patient.
- Enregistrer et répondre à toute réclamation.
- Assurer un suivi de la prestation.
- Coordonner les actions autour du client le cas échéant.
- Fournir une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur.

La fondation garantit une compétence et une qualité de service adaptée à la mission. En cas d'absence de l'intervenant, la Fondation s'engage à assurer son remplacement dans les plus brefs délais en s'adaptant au mieux aux horaires existants.

❖ ENGAGEMENTS DE L'USAGER

- Remplir les documents et remettre à la Fondation les informations et les documents nécessaires relatives à la constitution du dossier ; Atteste sur l'honneur de l'exactitude des informations fournies.
- Prendre connaissance du présent contrat, des obligations et des dispositions mentionnées.
- Signer la feuille de travail remise par l'aide à domicile à la fin de chaque intervention ; cette feuille sert à l'établissement de la facturation.
- Régler mensuellement les prestations effectuées sur présentation de la facture par prélèvement automatique, par chèque adressé à la Fondation ou par tout autre moyen de paiement.

 <p>Fondation Maison des Champs de Saint François d'Assise <small>Reconnue d'utilité publique depuis 1932</small></p>	<p>Fondation Maison Des Champs 16-18, rue du Général Brunet 75019 PARIS Tél : 01.48.03.86.10 Fax : 01.42.38.16.29</p>	<p>Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D)</p>
--	--	--

- Assurer les meilleures conditions de travail possibles, dans le respect des règles de sécurité et d'hygiène.
- Respect du personnel et des règles de déontologie (principe de non discrimination, etc.). (Cf. livret d'accueil).
- Ne pas donner de délégation de pouvoir au personnel de la Fondation sur ses avoirs, biens ou droits. Ne faire aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs au bénéfice du personnel de la Fondation. La Fondation ne pourra en aucun cas être tenue responsable si le client contrevenait à cette obligation contractuelle.
- Payer les interventions effectuées directement à la Fondation, le personnel d'aide à domicile de la Fondation n'a pas le droit d'encaisser le paiement des prestations. L'absence de paiement entraînant la résiliation immédiate du présent contrat sans préjudice de procédures de recouvrement amiables ou judiciaires.
- Mettre à disposition du personnel intervenant dans le cadre de la télégestion des interventions, son téléphone (numéro vert, le coût est gratuit par le client).
- En cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation ou la qualité du travail fourni par l'intervenant, le client devra en informer la Fondation par écrit qui engagera les mesures adéquates afin de connaître les éventuels dysfonctionnements et ainsi tentera dès lors que ceux-ci sont fondés.

❖ **CLAUSES DE SUSPENSION**

- Toutes les situations imposées par l'urgence (placement en moyen ou long séjour, hospitalisation, déménagement, décès...) entraîneront de plein droit la suspension immédiate du contrat.
- En cas d'absence du client entraînant la suspension ou l'annulation de l'intervention, le client s'engage à informer la Fondation 5 jours à l'avance par courrier.
- Toute intervention non décommandée (sauf situation exceptionnelle citée ci-dessus) sera facturée intégralement.

❖ **PREAVIS**

- Le présent contrat peut être résilié à l'initiative de l'une ou l'autre des parties en respectant un préavis de deux mois par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.
- En cas d'urgence ou de situation exceptionnelle (décès ou hospitalisation du client, indisponibilité du personnel d'intervention de la Fondation), le préavis de résiliation pourra être écourté.

❖ **CLAUSES DE RESILIATION**

Un coupon de renonciation (rétractation) est joint au présent contrat.

Ainsi que « Les conditions générales d'application – Articles extraits du Code de la Consommation ».

CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION

Articles extraits du Code de la Consommation

Article L121-20

Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le consommateur peut déroger à ce délai au cas où il ne pourrait se déplacer et où simultanément il aurait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence. Dans ce cas, il continuerait à exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Lorsque les informations prévues à l'article L. 121-19 n'ont pas été fournies, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient dans les trois mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre, elle fait courir le délai de sept jours mentionné au premier alinéa.

Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Article L 121-21

Est soumis aux dispositions de la présente section quiconque pratique ou fait pratiquer le démarchage, au domicile d'une personne physique, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, afin de lui proposer l'achat, la vente, la location, la location-vente ou la location avec option d'achat de biens ou la fourniture de services. Est également soumis aux dispositions de la présente section le démarchage dans les lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé et notamment l'organisation par un commerçant ou à son profit de réunions ou d'excursions afin de réaliser les opérations définies à l'alinéa précédent.

Article L121-23

Les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1° Noms du fournisseur et du démarcheur ;

2° Adresse du fournisseur ;

3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;

4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;

5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;

6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;

7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26.

Article L121-24

Le contrat visé à l'article L121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L 121-25. Un décret en conseil d'état précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

Article L121-25

Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute clause du contrat par lequel le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son

 <p>Fondation Maison des Champs de Saint François d'Assise <small>Reconnue d'utilité publique depuis 1932</small></p>	<p>Fondation Maison Des Champs 16-18, rue du Général Brunet 75019 PARIS Tél : 01.48.03.86.10 Fax : 01.42.38.16.29</p>	<p>Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D)</p>
--	--	--

engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues par l'article L 121-27

Article L121-26

Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit. Toutefois la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent, dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent sans frais ni indemnités, assorti du remboursement dans un délai de 15 jours des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir. En outre les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les 15 jours qui suivent sa rétractation.

Article L122-8

Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de cinq ans et d'une amende de 900 euros ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

Le contrat pourra être résilié ou suspendu en cas d'hospitalisation, d'entrée en structure d'hébergement, de déménagement, de congés ou de décès, sans préavis ni pénalités financières.

Le contrat établi pour une durée d'un an, de date à date, est renouvelable. En cas de résiliation et sauf accord mutuel, un préavis d'un mois prend effet dès réception du courrier recommandé avec accusé réception dénonçant le contrat. Pour les contrats dont la durée est inférieure ou égale à un mois, le préavis ne peut excéder 24h.

En cas de refus de prise en charge financière par l'organisme financeur, le client pourra résilier son contrat sans préavis, ni pénalités financières, après avoir réglé le solde dû au tarif 100% en vigueur.

L'estimation du tarif horaire et du prix total mensuel est donnée sous réserve de la confirmation des tarifs réglementaires en vigueur, de l'accord de(s) organisme(s) financeur(s) et de l'exactitude des revenus déclarés.

Les heures d'aide ménagère sont comptabilisées du 01 au 31 du mois. Les factures sont envoyées vers le 15 du mois suivant. Par exemple, la facture des heures effectuées du 01 au 31 janvier est éditée et envoyée en février. Si pour des raisons diverses, plusieurs mois sont rappelés sur la même facture, un échéancier pourra être demandé au service.

Les plages horaires d'intervention sont fixées entre 8h00 et 20h00 pour une intervention en prestataire.

Les heures des dimanches et jours fériés sont majorées de 25%.

Politique et objectifs qualité

Engagement Qualité

La Fondation s'est dotée d'un projet associatif qu'elle souhaite faire vivre. En huit ans, le Conseil d'Administration, animé par son Président, a, par deux fois, revisité ce projet.

2003 : réécriture complète du projet associatif avec travail de co-écriture et co-élaboration avec les salariés de la Fondation.

2008 : actualisation de ce projet pour mieux correspondre aux évolutions des problématiques et des accompagnements au quotidien des personnes accueillies. Ceci en lien avec l'objet de la Fondation, tel qu'il est défini dans les statuts.

2010-2011 : réécriture du projet d'établissement et projet de services.

Ce projet est explicite quant à l'attention que la Fondation et ses salariés doivent porter aux personnes auprès desquelles ils s'engagent.

Les valeurs affirmées dans le projet associatif sont :

- Le respect absolu de la personne accompagnée dans ses choix et ses droits,
- L'exigence de la qualité des services apportés en interdépendance avec le développement et la reconnaissance des compétences des professionnels de la Fondation.

Aussi le Conseil d'Administration et la Direction Générale réfléchissent à la gouvernance de la Fondation qui concerne l'ensemble des acteurs, et ce quel que soit leur statut au sein de la Fondation :

- Administrateurs bénévoles,
- Salariés,
- Personnes accompagnées,
- Instances représentatives,
- Bénévoles.

En effet, le concept de gouvernance a cet intérêt de mettre en synergie, sans confusion des rôles, les structures politiques, les structures de direction, d'action et les structures représentant les personnes accompagnées.

Ainsi que le dit Moreau DEFARGE dans « la Gouvernance » (édition PUF paris 2003) :

« La gouvernance pose les bases d'un management qui, fondé sur les notions de système, de projet, de synergie, d'interaction, correspond bien aux enjeux de pilotage des organisations associatives ; il s'agit donc d'un concept qui peut se révéler porteur de clarifications opportunes dans un contexte où les organisations associatives, pour confirmer leur utilité sociale, doivent optimiser leurs modes de gestion, d'organisation et de direction. Dans ce processus l'important est autant la fin, connue, que le cheminement. Celui-ci noue des échanges, met à plat des malentendus, accouche pas à pas d'une vision commune ».

Ainsi chacun contribue individuellement au projet collectif en fonction de sa place et de son rôle pour l'intérêt de l'objet de la Fondation.

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.

 <p>Fondation Maison des Champs de Saint François d'Assise <small>Reconnue d'utilité publique depuis 1932</small></p>	<p>Fondation Maison Des Champs 16-18, rue du Général Brunet 75019 PARIS Tél : 01.48.03.86.10 Fax : 01.42.38.16.29</p>	<p>Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D)</p>
--	--	--

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.

En conséquence, le Conseil souhaite que la démarche qualité devienne un des éléments constitutifs de la gouvernance de la Fondation Maison des Champs.

Politique Qualité et engagements du service polyvalent d'aide et de soins :

La politique Qualité du service se décline selon les 3 orientations suivantes, elles-mêmes décomposées en engagements. :

- **Orientation 1 : Ajuster les interventions en s'appuyant sur l'évaluation des besoins**

En développant les engagements suivants :

Engagement	<p>1.1 Réaliser au minimum une évaluation annuelle des besoins des personnes accompagnées</p> <p>1.2 Développer l'accompagnement des salariés</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accompagner 14 salariés du service d'aide dans le cadre du tutorat, annuellement, ✓ Développer le tutorat sur le service de soins ✓ Proposer aux salariés des formations adaptées à leurs besoins
------------	---

- **Orientation 2 : Mettre en oeuvre une facturation claire et conforme**

En développant les engagements suivants :

Engagement	<p>2.1 Réduire les réclamations liées à la comptabilisation des heures effectuées.</p> <p>2.2 Informer de tout changement le tarif horaire</p>
------------	--

- **Orientation 3 : Assurer un accueil professionnel**

En développant les engagements suivants :

Engagement	<p>3.1 Proposer un accueil physique et téléphonique de qualité en formant les professionnels</p> <p>3.2 Mettre en relation avec un interlocuteur en capacité de répondre à la demande formulée.</p>
------------	---

Des objectifs opérationnels sont fixés chaque année sur un ou plusieurs engagements. Ces objectifs seront évalués en fin d'année.

Politique et Objectifs Qualité, Version 5 - 21 Janvier 2011
Le Président de la Fondation

